الوصايا العشر الأكثر فعالية

محمد عاطف الجمال

ماجستير صحة نفسية

الفهرس

الاتصال الفعال

هو الوسيلة التي من خلالها يتم بناء العلاقات والتوافق مع الآخرين، ونقل الأفكار والآراء من ذهن لآخر، بهدف إقناعهم والتأثير الإيجابي عليهم، فيحصل كل منهم إلى توسيع آفاقه للوصول إلى تحقيق أهدافه ورؤيته.

الاتصال الفعال:

عام 1990 قام معهد لا مالي للأبحاث في نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية يعمل بحث عن التميز فتام المختصون به بمقابلة ألفي شخصية ناجحة في مجالات مختلفة يزيد دخلها السنوي عن مليون دولار لمعرفة أسرار تميزهم فجاءت الإجابة كما يلي:

السـلوك	النسبة المئويـة
1 – الاتصال الفعال	82٪
2 – التحكم في الذات	75٪
3 – الصدق والأمانة	72٪
4 – التفكير الإيجابي	70٪
5 – الذكاء	64٪
6 – الثقة في الذات	62٪
7 – خوض المخاطر	58٪
8 – الطموح	54٪
9 – التعليم	51٪
10 – العمل في الفريق	48٪

أضاف البحث أن الاتصال الفعال هو جذور العلاقات الطيبة وتبادل الآراء والأفكار وفتح مجالات التعاون مما يؤدي إلى استغلال الفرص وزيادة الإنتاج وأيضاً زيادة الأرباح. وأن ضعف الاتصال الفعال يؤدي إلى ضعف العلاقات والضغوط النفسية وفتح المجال للمناقشات الحادة وغير المجدية والخلافات التي تؤدي إلى ضياع الثقة وضعف التعاون بين الأطراف

وذلك يؤثر تأثيراً مباشراً في النتائج والأرباح. وختم البحث بقصة "لي أيا كوكا" وهو أحد عباقرة الإدارة والقيادة الذي أخذ شركة كريزلر العالمية من القاع إلى القمة ومن الإفلاس إلى إحدى خمس شركات متخصصة في صناعة وبيع السيارات.

كما ترى – في بحث مركز عالمي متخصص في الأبحاث – أن الاتصال الفعال جاء في المرتبة الأولى للشخصيات الناجحة التي تبحث عن التميز والوصول إلى أعلى درجات النجاح.

الآن دعنا نتعرف على ما هو حقا الاتصال الفعال ومع هي فوائده ومبادئه ثم نكتشف معاً استراتيجية الاتصال الفعال المتكاملة.

ما هي فوائد الاتصال الفعال؟

هناك تسع فوائد أساسية للاتصال الفعال:

1 – الاحترام المتبادل:

من أول افتراضات البرمجة اللغوية العصبية ومبادئها الأساسية:

« احترم وتقبل الآخرين كما هم»

أي أنه يجب علينا احترام وتقبل الآخرين كما هم بدون شروط وبدون حكم، نتقبل قيمهم واعتقاداتهم ومبادئهم وأفكارهم وخبراتهم وتجاربهم في الحياة ونتعامل معهم كما نريدهم أن يتعاملوا معنا، ولكي يحدث ذلك يجب علينا أولاً أن ندرك ونعرف معنى الاحترام والتقبل ونندمج مع هذا المعنى حتى يصبح جزءاً لا يتجزأ منا وبذلك نستطيع أن نعطيه الآخرين.

2 – التعاون المشترك:

الاحترام المتبادل بين الطرفين يولد الشعور بالألفة والتوافق ويجعل كلا منهما يشعر بأحاسيس إيجابية تجاه الآخر فيكون مرناً أكثر في التعامل معه فيتعاون بما لديه من خبرات وتجارب وأفكار فتكون نتيجة هذا التعاون المثمر علاقة طيبة ونتائج إيجابية.

3 – العلاقات الإيجابية:

عندما نشعر أن إنساناً يحترمك ويقدرك تشعر بالألفة والتوافق تجاهه فتتعاون معه بإخلاص فتتكون بينكما علاقة إيجابية تجعلك تحب أن تقضي معه وقتاً أطول لتتمتع بصحته، والحقيقة أن العلاقات من أهم جذور نجاح الشخصيات الناجحة فهي تعلم تماماً أنها تساعد على زيادة إنتاجها وتوسيع أعمالها لذلك تجد الشخصيات الناجحة متواجدة في الاجتماعات الهامة لرجال وسيدات الأعمال وتكون عضواً فعالاً في الغرف التجارية والصناعية لكي يكون عندها بنك من العلاقات التي يمكنها أن تساعدها على تحقيق أهدافها والوصول إلى رؤيتها.

4 – الراحة النفسية:

الراحة النفسية هي أساس الفعل الإيجابي والنتائج الإيجابية، وأهم مصادر الحالة النفسية للإنسان هي الفكر والتفكير، فما تفكر فيه يؤثر في ذهنك وحواسك وجسدك وأحاسيسك وسلوكياتك ونتائجك وواقع حياتك.

فلو فكرت في شخص ما بطريقة سلبية فستتأثر حالتك النفسية فلا تشعر بالراحة في وجوده معك وتفضل الابتعاد عنه وتفاديه. أما عندما تفكر إيجابياً فيه فيؤثر ذلك عليك وعلى تركيزك وأحاسيسك فتشعر بالرغبة في الاتصال به والتعامل معه. الشخصية الناجحة تعلم ذلك فتعمل جاهدة أن تضع الآخرين في حالة نفسية إيجابية تجعلهم يريدون التعامل والتعاون معها.

5 – الثقة في اتخاذه القرارات:

القرار هو الدافع للفعل وقد يجد بعض الناس أحياناً صعوبات كثيرة في اتخاذ القرارات خاصة القرارات المصيرية التي قد تؤثر على حياتها بأكملها. في الاتصال الفعال تشعر الشخصية الناجحة بالثقة التامة في إشراك الشخص الآخر في أفكاره وخبراته وتجاربه لمساعدته على النظر إلى الأشياء بطرق مختلفة فيستطيع بذلك أن يتخذ القرارات الصائبة التي تساعده على تنفيذ خططه لكي يحقق أهدافه ورؤيته.

6 – استغلال الوقت:

كان هناك أربعة أشخاص يحب بعضهم بعضاً منذ الطفولة واستمرت صداقتهم عبر السنوات فقرروا أن يعملوا معاً وبالفعل قاموا بتسجيل شركة في الاستيراد والتصدير ولكن مع كل الصداقة التي كانت بينهم لم تنجح الشركة بل سببت لهم خسائر مادية فادحة! لم يجرؤ أحد منهم أن يجتمع بأصدقاء الطفولة ويجابههم بالواقع فاستمروا في الخسارة!! وقرروا معاً أن يعرفوا الأسباب وراء كل هذه الخسائر فقاموا بتعين خبير في الاستيراد والتصدير الذي عرف منذ اللحظة الأولى السبب الرئيسي في الخسائر فكتب تقريره وطلب أن يجتمع بهم، وفي الاجتماع أعطى لكل فرد من الشركاء صورة من تقريره وطلب منهم أن ينظروا إلى ما كتب وطلب من أكبرهم سناً أن يقرأ ما جاء في التقرير فكانت:

«صداقتكم هي السبب في خسائر الشركة أنتم لا تجتمعون لكي تبحثوا في أساليب نجاح شركتكم ولكنهم تجتمعون لكي تتسامروا أنتم لا تستغلون الوقت ولكنكم تضيعون الوقت، والنتائج التي حصلتم عليها ليست إلا انعكاساً لأفعالكم».

كانت الكلمات صادقة وواضحة تماماً، فسألهم الخبير: هل تريدون النجاح حقاً؟ فأجاب الجميع: طبعاً وإلا لما استثمرنا كل هذه الأموال. فسألهم: وهل أنتم مستعدون أن تفصلوا بين الصداقة والعمل وأن تجتمعوا لكي تفكروا في أساليب تحقيق الأرباح؟ فقالوا نعم: فقال الخبير: من اليوم استغلوا وقتكم في تحقيق أهدافكم لأن الدقيقة التي تذهب لا تعود أبداً، وبالفعل بدأ الأصدقاء في توزيع المهام بينهم وفي الحصول على المعرفة والمهارة اللازمة واستغلوا معاً قوة الوقت فاستطاعوا بفضل الله سبحانه وتعالى في أقل من ستة أشهر أن يحولوا الخسارة إلى مكسب والمكسب إلى أرباح لم تكن تخطر لهم على بال.

الشخصية الناجحة تعلم تمام العلم قيمة الوقت وأنه الشيء الوحيد الذي تملكه وبه تستطيع أن تحقق أهدافها وتصل إلى رؤيتها وتعرف تماماً أن الوقت محدد للجميع وأن الله سبحانه وتعالى يضع يومياً أربعاً وعشرين ساعة في بنك حياة كل إنسان ولا يزال على قيد الحياة فإن لم يستخدمها الإنسان لصالحه عملت ضده ثم ذهبت عنه ولم تعد مرة أخرى إلى يوم الدين.

هناك قول أعجبني:

«كل يوم يصبح فيه الإنسان يقول: أنا يوم جديد على عملك شهيد،

فاغتنمني لأني لا أعود إلى يوم الدين»

7 – استغلال الفرص:

عام 1964 قررت جامعة هارفارد بالولايات المتحدة الأمريكية إجراء بحث عن الفرص فقام المختصون بها بالبحث في أكبر مائة شركة ناجحة في أمريكا فكانت نتيجته الآتي:

«كل سنة تمر على حياة كل إنسان فرص على الأقل. تأتي هذه الفرص على شكل صعوبات وتحديات، الشخصية الفاشلة تنعي حظها وتشكو أمرها وتنتقد الظروف التي أتت بمثل هذه المصائب في حياتها. والشخصية الناجحة تبحث في التحدي وتتعلم منه فتجد بداخله فرصة من فرص التقدم فتستغلها أفضل استغلال، ثم أضاف البحث أن الشخصية الناجحة نبحث عن الفرص وإن لم تجدها فه تصنع الفرص!».

أنا شخصياً عندما فقدت عملي في مونتريال بعد تعب وجهد وكفاح أكثر من عشرين عاماً بظلم! لم أترك نفسي للوم والنقد والحقد بل بدأت على الفور في استغلال وقتي على أفضل وجه فبدأت بالتقرب والارتباط أكثر بالله سبحانه وتعالى فكنت ولا أزال أصلي يومياً صلاة الفجر وحفظت أسماء الله الحسنى ودرست في الشريعة الإسلامية وفي فلسفة الديانات حتى أصبح عندي ثقافة دينية جيدة. في نفس الوقت وضعت اهتماماً كبيراً بصحتي فكنت أمشي وأجري خمسة أميال يومياً جعلتني مملوءاً بالحيوية والنشاط ونظمت أسلوب تغذيتي وعودت نفسي على شرب سبعة أكواب من الماء يومياً وفي نفس الوقت نميت ذهني بالقراءة في الفلسفات العالمية سواء من العصور القديمة أو الوسطى أو الحالية ودرست دراسات عليا في علوم الميتافيزيقا فحصلت على درجة الدكتوراه ثم قمت بتقديم أوراقي لشركات الفنادق العالمية وشركات توظيف مديري الفنادق في العالم فحصلت على أربعة عروض مغرية ولكني شعرت في داخلي أن الله سبحانه وتعالى يريد لي أن أدخل من باب آخر وبالفعل بدأت في التدريب والتعلم وكان الدخل ضعيفاً جداً إلا أنني بفضل الله عز وجل استمررت حتى حققت هدفي في مونتريال.

بدأت في السفر إلى الولايات المتحدة الأمريكية ثم أوروبا ثم إلى العالم العربي حتى قررت العودة إلى مصر عام 2008 الحمد لله. فخروجي من الفنادق التي عشقتها ونبغت فيها وربحت فيها أرباحاً رائعة كانت فرصتي لما أنا عليه الآن بفضل الله سبحانه وتعالى.

عندما طرد والت ديزني من وظيفته لم يلم أحداً بل استغل الفرصة ووضع كل تركيزه في مدينة ديزني العالمية.

وعندما طرد براون من عمله في الإذاعة لم ييئس ولكنه استل الفرص وأصبح من علماء التنمية البشرية.

أما عن فشل توماس إديسون في ابتكار اللمبة فلم ييئس ولكنه استخدم فشله كفرصة لاكتشاف اللمبة.

كان ترى الشخصية الناجحة لا تضيع أي لحظة من وقتها بل تستغلها تماماً ولا تترك أي فرصة تضيع من بين يديها بل تستغلها ولا تتركها حتى تحقق هدفها منها مهما تكن الظروف والتحديات ومها تكن المؤثرات والصعوبات، وتستغل كل فرصة من فرص الاتصال الفعال حتى تصل إلى رؤيتها.

الشخصية الناجحة تستغل الليمون فتصنع منه عصير الليمون، ثم تستغل الفرصة فتصنع معصرة خاصة يستخدمها الناس لعصر الليمون، ثم تبتكر أساليب لحفظها وتخزينها، وأساليب لتصديرها وفتح شركات وفروع لبيعها في العالم بأكمله وتعرف تماماً أنها لا تستطيع فعل كل ذلك بدون فريق قوي يساعدها على تحقيق الرؤية ولي يكون الفريق فعالاً ومنتجاً يجب أن يكون الاتصال بهم فعالاً والتوافق معهم مستمراً.

«هذه هي الشخصية الناجحة التي تبحث عن الفرص فإن لم تجدها...

تصنعها، وعندما تجدها أو تصنعها تستغلها أفضل استغلال»

8 – زيادة الإنتاج:

كل إنسان يريد نتائج إيجابية في حياته وكل شركة أو مؤسسة مهما يكن حجمها سواء كانت صغيرة أو كبيرة أو عملاقة، ومهما يكن نوع الخدمات أو السلع التي تقوم بتسويقها وبيعها فإن سبب وجودها هو تحقيق النتائج التي من أجلها أنشئت.

دعني أسألك:

هل من الممكن أن يحقق أي إنسان نتائج بمفرده؟ أي أنه لا يتكلم مع أحد أو يتعامل مع أحد على الإطلاق؟ طبعاً لا!!

بل يجب عليه أن يتصل بالآخرين ويتعامل معهم بطريقة أو بأخرى فلو كان أسلوب اتصاله فعالاً كانت النتائج إيجابية ولكن إن كان اتصاله سلبياً فلن يجد التعاون الذي يأمل فيه بل من الممكن أن يعرقل بعضهم طريقه ويسبب له خسائر فادحة! والشخصية الناجحة تعلم تماما العلم أن الإنتاج لا يحدث ولا يزيد من تلقاء نفسه بل إنه يحتاج إلى التخطيط والتنفيذ والتقييم والتعديل والمرونة والصبر والاتصال الفعال لذلك فهي حريصة كل الحرص على أن تجعل اتصالها بالآخرين إيجابياً وفعالاً إلى أقصى درجة حتى تجني حصاد تبعها فيزيد إنتاجها إلى رؤيتها.

9 – زيـادة الأربـاح:

هل من الممكن أن يزيد الإنتاج ولكن بدون تحقيق أرباح؟

هل من الممكن أن يزيد الإنتاج ولكن تحدث خسائر؟

هل من الممكن أن يزيد الإنتاج وتزيد الأرباح ولكن يختلف الشركاء فتكون النتيجة إغلاق الشركة؟

الإجابة ببساطة هي نعم من الممكن أن يحدث كل ذلك!! لماذا؟ لأن الاتصال لم يكن اتصالاً فعالاً!!! والتجارب كثيرة حولنا فهناك شركة «سيمبسون العالمية» المتخصصة في بيع كل شيء أو كما يقولون «من الإبرة إلى الصاروخ» !! بعد أن وصلت إلى قمة النجاح وفتحت فروعها في جميع أنحا أمريكا الشمالية اختلف الشركاء فأصبح تركيز كل منهم على كيفية الحصول على أكبر نسبة من الأرباح فضاع الاتصال بينهم حتى أغلقت الشركة أبوابها!

وما حدث لشركة سيمبسون العالمية حدث لزميلتها ومنافستها شركة «إيتين العالمية» التي وصلت في إنتاجها إلى ضعف قوة شركة سيمبسون وكانت معروفة بروعة الخامات التي تقدمها وبراعة إدارتها وفعالية خدمتها. استمرت الشركة في النجاح والانتشار حتى جاء الجيل الثاني من الشركاء الذين كانوا يبحثون عن الثراء فكانت النتيجة ضياع الرؤية وأصبح التركيز مادياً فضاع الاتصال الفعال بين الشركاء فكانت النتيجة أيضاً... إغلاق الشركة العملاقة!!

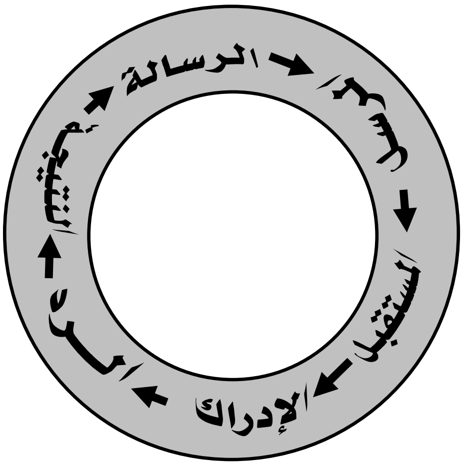
كما ترى معي فإن فوائد الاتصال الفعال تساعد الشخص في كل ركن من أركان حياته لذلك فإن الشخصية الناجحة تعمل على أن تكون ماهرة في اتصالها مع الآخرين فتجدها تقرأ وتتعلم حتى تصبح ماهرة وفعالة في فن الاتصال وترى ذلك بوضوح في الشخصيات الناجحة المتزنة.

دائرة الأتصال

الآن دعني أقدم لك منا أسميه دائرة الاتصال:

<u>دائرة الاتصال:</u>

تتكون دائرة الاتصال من ست مراحل، كل مرحلة تضع الجذور التي تلبها حتى تكتمل الدائرة بأكملها.



1 – الرسالة .

2 – المرسل .

3 – المستقبل.

4 – الإدراك .

5 – الرد.

6 – النتيجـة.

المرحلة الأولى: الرسالة:

الرسالة هي الفكرة والإحساس والقيمة الأساسية التي تحمل المعنى الذي يريد المرسل أن يوصله إلى المستقبل فيجب أن تكون محددة ومتكاملة وواضحة المعالم حتى لا يسيء المرسل فهمها أو المستقبل إدراكها.

الرسالة قد تكون بسيطة مثل التحية أو طلب المعاونة في معرفة عنوان أو مكان أو قد تكون أكثر تعقيداً مثل إقناع عميل لكي يشتري خدماتك أو يستثمر في مشروعك أو التفاوض بكل أنواعه.

الرسالة قد تكون بين الوالدين والأبناء أو بين الأزواج أو بين المدرس والطالب أو بين الشرطي والموطن و بين المدير والموظفين أو الجراح والمساعدين مهما يكن نوع الاتصال يجب أن يكون هناك رسالة واضحة المعالم لهذا الاتصال وبدونها لا يكون هنا اتصال عل الإطلاق.

من تحديات الرسالة الآتي:

1 – أن تكون واضحة أو غير متكاملة.

2 – أن تكون الكلمات المستخدمة غير مناسبة أو غير لائقة.

3 – أن يكون الأسلوب المستخدم لا يتناسب مع الموقف.

4 – الفهم الخطأ لمعنى الرسالة سواء كان ذلك بسبب الكلمات أو الأسلوب أو التعبيرات لذلك فالشخصية الناجحة حريصة تماماً على أن تعرف رسالتها وأبعادها وقوة تأثيرها قبل أن نرسلها للآخرين.

المرحلة الثانية: المرسل:

هو الشخص الذي وضع على عاتقه إرسال الرسالة إلى المستقبل لذلك يجب عليه أن تكون عنده دراية تامة بكل أبعاد الرسالة وما الذي من الممكن أن تسببه من نتائج فلا يحذف منها أو يضيف إليها أو يبالغ فيها أو يسيء استخدامها فتضيع معالمها الأساسية فتصل إلى المستقبل بأسلوب يختلف تماماً عن معناها فتكون النتيجة سلبية، ويجب عليه أيضاً أن يستخدم تعبيرات الوجه المناسبة ووضع الجسم المناسب وأيضاً نوعية الصوت المناسبة.

فمن الممكن أن تكون الرسالة متكاملة ولها نية إيجابية ولا تعبيرات الوجه ونوعية الصوت وتحركات الجسم التي استخدمها المرسل قد تسبب للمستقبل أن يفهمها بطريقة تجعله يتفاعل معها برد فعل عنيف و سلبي. فوضع الجسم وتعبيرات الوجه يمثلان 55٪ من الاتصال، ونوعية الصوت وماله من قوة وسرعة وحدة تمثل 38٪ والكلمات والجمل والألفاظ تمثل فقط 7٪ على حسب نظرية دكتور ألبرت مهاربيان من جامعة يال بالولايات المتحدة الأمريكية، فإذا استمر المرسل يتكلم فهو الذي ينقل الأفكار ويأخذ القرارات ولكن عندما ينتهي من الكلام يتحول الكونترول إلى المستقبل.

المرحلة الثالثة: المستقبل:

هو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل بما تحتويه من كلمات ومن تعبيرات الوجه وتحركات الجسم فيفهمها بما لديه من ملفات عقلية مخزنة في مخازن ذاكرته وعلى ذلك فهو يتفاعل معها ويكون رد فعل عليها.

المرحلة الرابعة: الإدراك:

الإدراك هو الجذور الأساسية التي يبني عليها الإنسان المعنى والمعنى يسبب التركيز. والتركيز يسبب الانتباه والانتباه يسبب الإحساس والإحساس يسبب السلوك، والسلوك يسبب النتائج . هنا يدرك الشخص أن المعنى سيكون له تأثير مباشر على أحاسيسه وسلوكياته.

المرحلة الخامسة: الــرد:

عندما يدرك الشخص المعنى بما لديه من ملفات عقلية يقوم العقل داخلياً بإرسال الرسالة إلى الجسد والعقل العاطفي المسئول عن الطاقة والأحاسيس فيحدث تفاعل ورد فعل جسماني حسي يظهر على هيئة تعبيرات الوجه ووضع الجسم والتنفس ثم تخرج الكلمات والألفاظ وبذلك يحدث الرد متكاملاً يحتوي على التعبيرات والتحركات والتنفس والأحاسيس والألفاظ والكلمات والجمل فيلاحظها الشخص الآخر فيتفاعل معها بدوره.

المرحلة السادسة: النتيجـــة:

هـي الحصـاد النـاتج عـن الاتصـال والـذي يحصـده الشـخص بسـبب نوعيـة اتصاله بالآخرين فلو كانت نوعية اتصاله بهم إيجابية كان حصاده إيجابياً ولـو كانت سلبية كان حصاده سلبياً.

الآن إليك مثالاً متكاملاً عن دائرة الاتصال وكيف أنها تؤثر على علاقاتك مع الآخرين:

يوسـف شـاب في الثلاثينـات مـن عمـره يعمـل في شـركة بـترول في وظيفـة محاسب وكان معروفاً عنه الصدق والأمانة والعمل الجاد والصراحة أيضـاً. شـعر يوسف أنه يعمل لساعات طويلة ويبذل مجهوداً كبيراً ولكنـه لا يجـد التـدعيم أو التشجيع من رئيسه المباشر فقـرر أن يفاتحـه في الأمـر وبالفعل طلـب مقابلتـه فـدار بينهما الحديث التالي:

المدير: أهلاً يا يوسف ، خير إن شاء الله؟

يوسف: خير يا فندم، ممكن أسأل حضرتك هل أنت راض عني وعن عملـي وعن الجهد الذي أبذله في عملي؟

المدير: لماذا لا تقول لي ما تريد بدلاً من اللف والدوران؟

يوسف: أنا ألا ألف ولا أدور يا فندم وعلى كل حال أنا أسف لأني تسببت في ضياع وقت حضرتك!

المدير: عندك حق، أنت ضيعت لي وقتاً كنت احتاجه للانتهاء من ميزانية الشهر!

يوسف: آسف وأرجو منك أن تقبل استقالتي.

المدير: إن كان هذا هو سلوكك فأنا موافق على قبول الاستقالة!!

دعني أسألك:

هل حصل يوسف على ما يريد؟

ماذا كانت النتيجة؟ خسر يوسف وظيفته، وخسر المدير موظفاً متميزاً!!

لماذا ؟ لأن الرسالة لم تكن واضحة والمرسل لم يكن محدد، والمستقبل أدركها بمفهومه هو، ورد الفعل والنتيجة كان مخالفين لما أراده يوسف أو حتى مديره!!

الآن دعني أقدم لك نفس المثال ولكن بطريقة متزنة:

المدير: أهلاً يا يوسف خيراً إن شاء الله؟

يوسف: كل خير يا فندم كنت فقط أن أشكرك على تعييني في الشركة فأنا فعلاً مستمتع بعملي وأرجو أن تكون مسروراً مني.

المدير: طبعاً يا يوسف وأقدر تماماً المجهود الكبير الذي تبذله في العمل.

يوسف: هل هناك شيء تريدني أن أركز عليه أكثر يا فندم؟

المدير: لا يا يوسف أشكرك على اهتمامك.

يوسف: أشكرك يا فندم على وقتك.

هل ترى معي ما حدث في السيناريو الثاني؟ اتصال فعال حصل فهي الشخص على النتيجة التي يريدها فخرج سعيداً مبتهجاً ومتحمساً للعمل بمجهوده المعتاد.

الوصايا العشر لبناء التواصل مع الآخرين

هنـاك عشـرة مبـادئ أساسـية تسـتخدمها الشخصـية الناجحـة لبنـاء التواصل مع الآخرين:

1 – الإدراك والانطباع الأول.

2 – الابتسامة والمصافحة والاسم.

3 – حلقة الطاقة والسؤال الأول.

4 – الملاحظة والتطابق.

5 – الإنصات واتصال العيون.

6 – التعاطف والاستفسار.

7 – التكرار والفهم.

8 – الثناء والإجابة بوضوح.

9 – الشكر والإنهاء الفعال.

10 – المتابعة.

1 – الإدراك والانطباع الفعال:

هو ما يراه ويسمعه ويشعر به الإنسان تجاه شخص آخر. فمنذ اللحظة الأولى التي يراك فيها شخص ما فهو يبني انطباعه الأول عليك أولا بصريا فيحكم عليك من مظهرك سواء كان في الملابس التي تلبسها أو في هيئتك وشكلك وقد يحكم على ما يراه أنه إيجابي أو سلبي ويؤثر على سلوكه تجاهك ويستمر الانطباع الأول مسيطراً علهي حتى عندما تتكلم!! ويستمر في بناء إدراكه وانطباعه عند من سياق الحديث ومن أسلوبك والكلمات التي تستخدمها والمعاني التي يفهمها.

دعني أسألك:

هل قابلت شخصاً ما وكان إدراكك وانطباعك الأول عليه أنه مغرور أو متغطرس أو غير مريح مع أنك لم تتكلم معه بعد ولكن كونت حكمك عليه من مجرد رؤيتك له؟

لو كانت الإجابة نعم، كيف كان شعورك وسلوكك تجاهه؟

وهل حدث لك أن قررت أن تتفادى شخصاً ما من اللحظة الأولى التي رأيته فيها بسبب إدراك وانطباعك عن شكله ومظهره وهيئته التي شعرت بها وحكمت عليها بأنها غير مريحة؟

هل من الممكن أن ترفض فتاة شاباً تقدم لخطبتها بسبب انطباعها السلبي عن هيئته ومظهره؟

هل من الممكن أن يرفض مدير شخصاً تقدم للعمل معه لمجرد أنه لم يشعر بالراحة تجاهه بسبب انطباعه الأول عنه؟

هل من الممكن أن تضيع علاقات وفرص بسب الإدراك والانطباع الأول؟

الواقع أن الإدراك والانطباع الأول له أثر في منتهى الأهمية على نفسية الإنسان، لذلك فالشخصية الناجحة تعطي له أهمية بالغة لكي تستطيع أن تؤثر على الآخرين.

2 – الابتسامة والمصافحة والاسم:

الابتسامة:

يوجد في الوجه ثمانون عضلة كل منها متصل بخلية عقلية وكل خلية لها تأثير على الجسد، فعندما تبتسم فإنك تستخدم فقط أربع عشرة عضلة كل منها يرسل رسالة للمخ بالراحة فيرسل المخ الرسالة إلى الجسد فيتفاعل معها الجسد ويخرج الإندورفين الذي يساعد على تقوية جهاز المناعة ويجعل الجسم يفرز ما يسمى مسحوق السعادة فيشعر الشخص بالبهجة والراحة النفسية والسلام الداخلي ويؤثر ذلك تأثيراً مباشراً على أحاسيسه وسلوكه واتصاله الفعال بالآخرين، ولأن الابتسامة معدية فإنها تنتقل للشخص الآخر فتجعله يشعر بالراحة والاطمئنان فيؤثر ذلك على أحاسيسه وسلوكه. هذا أول شيء لاحظته على مثلي الأعلى مستر لانو برلاندو، فقد كانت الابتسامة لا تفارق وجهه فجعلتني أشعر بالراحة والأمان وشجعتني على أن أسأله بدون خوف أو قلق.

المصافحة:

هل تذكر شخصاً ما صافحك وضغط بشدة على يدك وأصابعك فسبب لك آلاما أو تذكر شخصاً ما صافحك بيد مفتوحة وكأنه يخاف أن تعديه بمرض جلدي؟!

المصافحة هي تبادل اللمس والشعور فلو كانت جميلة وهادئة كان لها أثر رائع على الطرفين والعكس صحيح تماماً فلو كانت بادرة أو عنيفة كان لها تأثير سلبي على الطرفين وقد لاحظت ذلك أيضاً في شخص معين عندما مد يده إلي ليصافحني فكانت يده حنوناً وقوية احتوت يدي وجعلتني أشعر بالثقة والقوة، وسألته عن ذلك فقال: المصافحة عني الثقة. فالشخص الآخر يثق في أنك لن تؤذي يديه ويريد أن يتبادل معك الروابط الحسية التي تكسر الحواجز وتبني الألفة.

الاسـم:

إن قـوة اسـتخدام الاسـم وكـيـف أنـه يكسـر الحـواجز النفسـية بـين النـاس ويجعل الشخص الآخر يشعر بالألف والراحة معك وبدأت فعلا في استخدام الاسم فوجدت تحسنا كبيراً في اتصالي بالآخرين ومنذ ذلك اليوم وأنا استخدم الاسم في الوقت المناسب وبالأسلوب المناسب، وإن استخدام الاسم يعتبر من أهم عوامل التوافق والانسجام والألفة وشد الانتباه مما يؤثر على النتائج تأثيراً كبيراً.

دعني أسـألك:

بما تشعر عندما يكلمك والدك أو مديريك في العمل أو مدرسك في المدرسة أو الجامعة بدون أن يذكر اسمك؟

وما هو شعورك عندما يبدأ الحديث معك مستخدماً اسمك؟

كما ترى، الفرق بينهما كبير جداً فالأولى تشعرك بالبعد عن الشخص الآخر وبرود العلاقة بينكما والثانية تكسر الحواجز بينكما وتشعرك بالراحة والهدوء والألفة وتجعلك متفتحاً ومنتبهاً لحديثه لذلك فاستخدام الاسم من الأشياء الهامة في بناء التوافق مع الآخرين.

3 – حلقة الطاقة والسؤال الأول:

حلقة الطاقــة:

بما تشعر لو اقترب منك شخص ما ودخل في حيز طاقتك؟

بماذا تشعر لو كنت في مكان مزدحم والناس حولك في كل حيز من حلقة طاقتك؟

حلقة الطاقة هي حلقة الأمان للناس ويسمح بها الشخص فقط لأحبائه وأصدقائه المقربين إليه ويشعر بعد الراحة لو دخل فيها شخص غريب عنه و لا يشعر تجاهه بالألفة والاقتراب. قال علماء الاتصال في جامعة "بال" بالولايات المتحدة الأمريكية إنها تتراوح ما بين متر ومترين حول الشخص نفسه ويسمح بالدخول فيها للمقربين والأحباء ويشعر بأحاسيس سلبية لو تعدى شخص حدوده ودخل بداخلها بدون استئذان لذلك كن حريصاً جداً على ألا تقترب كثيراً من الشخص الآخر إلا بعد أن تبني التوافق معه وتلاحظ أنه بدأ يقترب منك، ولو وجدت أن شخصاً ما يقترب منك ويدخل في طاقتك استقبل ذلك بابتسامة حتى تشعر بالراحة ولو شعرت بعدم الراحة أبعد طاقتك عنه بطريقة طبيعية وفي سياق الحديث حتى لا يشعر بالنفور وبأنك تبتعد عنه.

السـؤال الأول:

الشخص الذي يسأل السؤال الأول يكون في وضع قوة وتحكم حتى يسأل السؤال الثاني! لماذا؟ لأن السؤال الأول يفتح المجال للحوار واكتشاف الاستراتيجيات العقلية ، والنظم التمثيلية ونوع الشخصية وتعبيرات الوجه وتحركات الجسم والتنفس ونوعية الصوت من نبرة وقوة وحدة وسرعة..الخ.. كما أنه يكشف عن أسلوب التفكير والتركيز. فعندما تسأل السؤال الأول تنتظر الإجابة من الشخص الآخر وعندما يتكلم تلاحظ أسلوبه في التعبير ونوعية الصوت التي يستخدمها ووضع الجسم الذي يستخدمه والأفكار نوعية الكلمات وأسلوب ترتيبها. كل ذلك لن تراه لو بدأك الشخص الآخر بالسؤال الأول ولكن لو حصل ذلك فعلاً فاجعل إجابتك مختصرة وبسيطة وبابتسامة هادئة ثم أسأل أنت سؤالا آخر لكي تحصل على معلومات تساعدك على التقييم وأيضاً تكون في موضع القوة و الاكتشاف لبناء التوافق وجو الألفة الذي به تستطيع أن تصل إلى الغاية التي من أجلها قابلت هذا الشخص.

4 – الملاحظة والتطابق:

الملاحظة:

هل من الممكن أن يحدث تغيير بدون أن تلاحظ أن هناك شيئا يجب تغييره؟

هل من الممكن أن تتوقف عن التدخين بدون أن تلاحظ أنك تدخن ولماذا تدخن وتعرف أنها من أسوأ العادات التي بدعها الإنسان لتحطمه تماماً؟

هل من الممكن أن يتوقف شخص ما عن العصبية الزائدة دون أن يلاحظ أنه يتعصب لأنفه الأسباب؟

هل أنت قوي الملاحظة؟

الحقيقة أنه إن لم تدرك ما يحدث بداخلك ما يجري حولك فلن يحدث التغيير الذي تريده في حياتك!!

كنت أقدم برنامجاً في تليفزيون مونتريال عن القوة الذاتية وبعد الانتهاء من تقديم البرنامج سألت بعض أصدقائي عن رأيهم فيه فوجدت استحساناً منهم جميعاً فيما عدا صديقي العزيز رجيس نادو الذي سألني لماذا لم أبتسم كما هي عادتي؟ دهشت من رأيه إنني كنت مبتسماً ، قال: إذن عليك أن تخبر وجهك بذلك! ضحكنا وشاهدنا البرنامج معاً ووجدت فعلاً أنني كنت جاد معظم الوقت فقررت أن ألاحظ تعبيراتي لكي استخدم التعبيرات المناسبة مع الموقف الذي أتحدث عنه.

دعني أسألك:

هل تعرف شخصاً لطيفاً ولكن تعبيراته صارمة وتعطي انطباعاً سيئاً عنه؟

هل تعرف شخصاً لطيفاً ولكنه عندما يتكلم يستخدم ألفاظاً غير مناسبة فتسبب له مشاكل مع الآخرين.

هل من الممكن ألا يلاحظ زوج أنه لا يشكر زوجته على أي شيء تفعله له بل يستخدم معها كلمات جارحة تسبب لها أحاسيس عندما تواجه بذلك يقول إنه لم يلاحظ ذلك؟

هل من الممكن أن تسخر زوجة من زوجها وهو يتكلم عن أهدافه فتسبب له أحاسيس سلبية فيبتعد عن مشاركتها في أهدافها وعندما تعرف السبب في ذلك تتعجب لأنها لا تلاحظ ذلك؟

ما هي الملاحظة:

هي العملية التي من خلالها تجعل انتباهك على كل ما يحدث أمامك من الشخص الآخر سواء كان ذلك ملفوظاً بالكلمات والألفاظ والجمل أو غير ملفوظ من تعبيرات الوجه وتحركات الجسم والتنفس تلاحظ نوعية الصوت من سرعة وقوة وحدة وأيضاً تلاحظ نظراته.

الملاحظة تعتبر من أهم جذور الاتصال الفعال وبدونها لا تستطيع أن تبني توافقاً مع الآخرين فمن الممكن أن يحدث الشخص تغييراً في تعبيراته أو تحركات جسمه بسبب إدراكه للمعنى الذي فهمه من كلمات فتكون هذه التعبيرات السبب في سلوكه الغاضب أو السلبي

فإن لم تلاحظ وتحدث تغييراً في أسلوبك فستكون النتيجة ضياع التوافق بينكما، ولكن عندما ما تكون قوي الملاحظة وتلاحظ كل ما يحدث حولك وأمامك وتستخدم ما تلاحظه في بناء علاقة وتوافق تصبح من أفضل الناس في فن الاتصال الفعال.

التطابـق:

هو العملية التي من خلالها تلاحظ السلوك التعبيري للشخص الآخر وتقوم بمطابقته.

أي أنك تلاحظ تعبيرات وجهه وتحركات جسمه ونظامه التمثيلي سواء كان بصرياً أ وسمعياً أو حسياً ونوع شخصيته سواء كانت قيادية أو معبرة أو ودوداً أو محللة، وتلاحظ اعتقاده المدعم لما يقول. وقيمه التي يتكلم عنها ويتمسك بها، ووجهات نظره تجاه الأشياء وتقوم بمطابقتها.

إن الملاحظة هامة جداً لكي تستطيع المطابقة وبناء التوافق مع الآخرين وحتى مع نفسك أنك شخصياً! لذلك فالشخصية الناجحة تتمتع بقوة ملاحظة عالية فهي تلاحظ كل شيء يجري في داخلها من أفكار وتركيز وأحاسيس فلو كانت سلبية فهي تعمل على تغييرها وتحويلها إلى إيجابية. وأيضاً تلاحظ كل ما يحدث حولها. وتلاحظ سلوكيات الشخص الآخر والتغييرات التي من الممكن أن تحدث بسبب إدراكه والمعنى الذي فهم به المعلومات وتعمل على تجميع المعلومات لكي تتعامل معه بطريقة أخرى تساعدها على الحفاظ على التوافق والألفة معه.

5 – الإنصات واتصال العيون:

هل تعرف أحداً يتكلم كثيراً ولا يترك المجال أن يتكلم ويقاطع من يحاول أن يتكلم لكي يتكلم هو فقط؟

ماذا تفعل مع شخصية من هذا النوع؟ وكيف تتعامل معها؟

هل تعرف شخصاً مستمعاً جيدا؟ ماذا تشعر تجاهه؟ وكيف تتعامل معه؟

دعني أسـألـك:

هـي أنـت مسـتمع جيـد؟ أقصـد هـل تحـب الاسـتماع إلى الآخـرين وفهـم مـا يقولون بدون حكم أو مقاطعة؟

لو نظرت حولك فستجد أن الغالبية العظمى من الناس يفضلون الكلام عن الإنصات بل يسترسلون ويكثرون في الكلام ويعتقدون أنهم بذلك يستطيعون التأثير على الآخرين! طبعاً من الممكن التأثير على الآخرين بقوة الكلمة وحكمتها ولكن من الأهمية أن تستمع وتنصت جيداً لكي تقوم بتجميع المعلومات اللازمة لبناء إدراكك ثم استخدام الرد المناسب بالأسلوب المناسب.

عندما تتكلم تعرف ماذا تريد وماذا تقول، ولكن عندما تسمع وتنصت تعرف أيضا ما يريده ويقوله الشخص الآخر.

«أعطانا الله سبحانه وتعالى أذنين وفماً واحداً

لكي نتكلم أقل ونسمع أكثر».

إذن ... لماذا يتكلم معظم الناس أكثر من أن يسمعوا؟

اتصال العيون:

بماذا تشعر لو كانت تتحدث إلى شخص ما وتجده ينظر في مكان آخر أو مشغولاً بالنظر في الموبايل مثلاً أو في شيء آخر؟ هل يوجد أحد في حياتك معروف بهذه الخصلة؟

بطبيعة الحال لو كان الشخص لا يستمع جيداً فإنه يكون جيداً في اتصال العينين فالاستماع والإنصات واتصال العيون يربط بعضهم ببعض ارتباطاً وثيقاً.

هناك من يعتقد أنه لو نظر في عين الشخص الآخر يسبب له إحراجاً أو يعتبر تحدياً له كما كان معتقداً في البلاد الآسيوية خاصة اليابان فقد كان الوالدان يربيان على عدم النظر في أعين الناس خصوصاً الأكبر سناً بل يوجهون النظر إلى أسفل وبذلك يعطون الشخص الآخر الانطباع بالاحترام.

وهناك من يعتقد أن عدم النظر في عين الشخص الآخر وأنت تصل به يعطي الانطباع بعدم الاهتمام وقد يفسره الشخص الآخر على أنه عدم احترام.

إذن ماذا نفعل.. أننظر للشخص مباشرة في عينيه أم ننظر إلى أسفل؟ طبعاً الإجابة ليست صواباً أو خطأً ولكن علينا أن نتعلم من تجارب الآخرين ونقيم ما تعلمناه ثم نصممه بالطريقة التي تتماشى مع قيمنا وأسلوبنا في الحياة.

فعندما نسمع وننصت أعط الأهمية كلها للشخص الآخر وكأنه أهم شخص في حياتك في هذا الوقت، اسأل أسئلة تعطيه الانطباع بأنك فعلاً مهتم. وكن مخلصاً في هذا الاهتمام وانظر مباشرة في منتصف الوجه بتعبيرات هادئة ولا تقاطع الشخص وهو يتكلم ولو كنت تحتاج إلى التداخل انتظر حتى ينتهي من الجملة ثم اجعل ذلك بطريقة طبيعية وكأنها مداخلة جميلة إيجابية.

تذكر أن اهتمامك بأن تكون شخصية ناجحة يساعدك على تغيير بعض سلوكياتك للأفضل لذلك من اليوم كن مستمعاً ومنصتاً جيداً وستجد أن الطريق الفعال الطبيعي إلى ذلك.

6 – التعاطف والاستفسار:

ما هو التعاطف؟

هو الوسيلة التي من خلالها تجعل الشخص الآخر يدرك أنك تفهمه ويشعر أنك تشعر به ويرى أنك ترى الأمور من وجهة نظره ويعرف أنك تقدره وتحترم آراءه وأفكاره، وأنك معه وفي صفة في البحث عن الحل لتحدياته، فيشعر بالاطمئنان والراحة والأمان فيمتص غضبه أو حزنه أو خوفه فيكون متفتحاً لإيجاد الحلول.

هناك نوعان أساسيان من التعاطف:

التعاطف الخارجي:

التعاطف الخارجي مرتبط بالإدراك والمعنى والمنطق وبعيد عن الأحاسيس والعواطف والمشاعر، هو نقطة البداية التي تمهد الطريق إلى التعاطف الداخلي، هو القوة الفكرية التي تجعل الشخص الآخر يدرك أنك معه وفي صفه وأنك تفهمه وتدرك معنى ما يمر به من تحديات.

من الكلمات التي تستخدم في التعاطف الخارجي:

- أدرك تماماً ما تقول.
- أفهم ما تعني.
- أسمعك وأفهم تماماً ما تقصده.
- وجهة نظرك واضحة تماماً بالنسبة لي.
- أعرف ما تقول لأنني مررت بنفس التجربة من قبل.
- لو كنت مكانك لفعلت أكثر من ذلك.

التعاطف الداخلي:

التعاطف الداخلي مرتبط بالأحاسيس والمشاعر، هو الطاقة العاطفية التي تدعم الإدراك والمنطق وتساعد على تهدئة المواقف الصعبة. هو الدفء الذي يعطي الانطباع بالاهتمام بأحاسيس ومشاعر الآخرين فيجعل اتصالك المنطقي يبدو مخلصاً ونابعاً من القلب فيساعد على تخطي صعوبات لم يكن للمنطق وحده القدرة على الوصول إليها.

الاستفسـار:

بعد أن تتعاطف وتقول للشخص إنك تفهمه جيداً وتشعر بأحاسيسه يجب أن تعرف بالتحديد السبب الذي جعله يصل إلى هذه الدرجة من الرفض أو الغضب أو الاعتراض أو حتى عدم الموافقة وتخرجه من حيز التعميم إلى التحديد وبذلك تحد من الأحاسيس السلبية ومن قوة الرفض أو الاعتراض.

كما ترى عندما يقال الإنسان تحديات الحياة فهو يعممه في كل شيء فيعطيه عقلة وجسده والأحاسيس على قدر التعميم فتكون الأحاسيس مشتعلة ومدمرة لذلك فالاستفسار يجعل الشخص يخرج من مطب التعميم والأحاسيس الجياشة إلى التحديد والأحاسيس المناسبة للتحديد وفي الوقت نفسه يكون من السهل التعامل مع التحديد ببساطة.

من الكلمات التي يستخدمها الناس في التعميم:

دائماً، أبداً ، الجميع، الكل، في كل وقت، في كل مكان، ..الخ

عندما تسمع هذه الكلمات استفسر بالتحديد.

مثلاً: يقول الشخص: لا أحد يقدرني!

التعاطف:

أسمعك جيداً وأنا أيضاً أشعر في بعض الأحيان بنفس الأحاسيس.

الاستفسار:

ممكن أسألك لو سمحت من هم الذين تشعر أنهم لا يقدرونك؟

هنا تساعد الشخص على الخروج من دائرة التعميم إلى الرد بالتحديد: فقال: والدي! لا يقدرني ولا يفهمني!

كما ترى بالتعاطف تجعل الشخص يشعر أنك معه وتفهمه وتشعر به، وبالاستفسار تساعده على التحديد ومن هنا يكون الحل أسهل وأكثر فعالية.

7- التكراروالفهم:

التكرار هو العملية التي من خلالها تكرر ما سمعته بالتحديد من الشخص الآخر ولكن بكلماتك أنت، لا بكلماته هو، وذلك لكي تتأكد من أن ما قاله هو ما فهمته تماماً وليس إدراكك الخاص به.

تكلما من قبل عن الرسالة والمرسل والمستقبل، وكيف أن الرسالة من الممكن أن تضيع تماماً بسبب المرسل أو بسبب المستقبل لذلك من الأهمية في الاتصال الفعال أن يفهم المعنى الأساسي لها.

لذلك أنت هنا تسمع رسالة من الشخص الآخر ولكي تستقبلها كما هي بدون أي إضافة أو تنقيص أو تحريف في المعلومات يجب أن تستفسر بالتحديد ثم تردد وتكرر ما سمعته منه حتى تتأكد تماماً من فهمك للمعنى الأساسي للرسالة وليس لإدراكك لها حتى لا تحكم بالإدراك الذي من المحتمل جداً أن يكون بعيداً كل البعد عن المعنى الأساسي الذي يريد أن يوصله لك الشخص المرسل.

إن الاستماع والإنصات بدون حكم أو تعميم ثم السؤال بالتحديد والتعاطف والاستفسار جعل الموقف يتحول من تصاعد ليس له أي داع إلى راحة وسعادة بين الطرفين.

التكرار لا يعني أن تكرار ما يقوله الشخص ولكن أن تردد ما قاله بأسلوبك أنت حتى تتأكد من أن الرسالة التي يريد أن يوصلها لك وصلت بالفعل كما هي بدون أي تحريف أو تغيير في معناها.

دعني أسألك:

هل من الممكن أن تضيع الرسالة بسبب المرسل؟

هل من الممكن أن تضيع الرسالة بسبب إدراك المستقبل؟

وهل من الممكن أن تضيع فرص أو تتحطم علاقات بسبب ضياع الرسالة نفسها؟

لذلك التكرار والفهم في غاية الأهمية لكي تستطيع أن تصل إلى المعنى الأساسي للرسالة فيكون اتصالك فعالاً وحياتك أكثر اتزاناً.

8 – الثناء الإجابة بوضوح:

قال نابليون بونابرت: أستطيع أن أعيش لمدة أسبوع بدون طعام أو شارب ولكن فقط على ثناء جيداً.

وقال أيضاً: من الممكن أن يتقاتل الجنود من أجل نيشان على صدورهم!

وقال د. ويلام جيمس من جامعة هارفارد وهو يعتبر من أعمدة علم النفس الحديث: من أعمق احتياجات الإنسان أن يشعر أنه مقدر من الآخرين.

وقد كتب عن الاحتياجات العشرة للإنسان وقمت بتقديمها في برامج تليفزيونية متعددة حتى يدرك الناس أسباب تصرفاتهم وكيفية معالجتها. وذكرت الاحتياج للتقدير والثناء يأتي في ترتيب الاحتياجات في المرتبة الرابعة لأهميته، ولكي تكون معي فيما أقول:

دعني أقدم لك الاحتياجات العشرة للإنسان:

الاحتياج الأول: البقاء. الاحتياج الثاني: الأمان.

الاحتياج الثالث: الحب الاحتياج الرابع: التقدير والثناء.

الاحتياج الخامس: الانتماء. الاحتياج السادس: استقلال الشخصية.

الاحتياج السابع: الإنجاز   الاحتياج الثامن: الرضا والاستمتاع.

الاحتياج التاسع: التقدير   الاحتياج العاشر: المعنى.

الثناء يجعل الناس يشعرون بالبهجة والسعادة وله قيمة هامة في الحياة.

يقول الدكتور إبراهيم الفقي: الثناء في غاية الأهمية سواء كنت تستقبله أو تعطيه! ففي العطاء تشعر بالراحة وفي الاستقبال تشعر بالبهجة. لذلك في الاتصال مع الآخرين ترقب اللحظة المناسبة وأثن على الشخص بإخلاص وحب. أي اجعل الثناء يخرج من قلبك وليس من فمك وحده وستجد النتيجة بنفسك وتشعر بالراحة والبهجة وتجعل الشخص الآخر يقترب منك أكثر ويكون متفتحاً معك أكثر.

الإجابة بوضوح:

بعد أن قطعت شوطاً كبيراً في الاتصال الفعال وسألت بالتحديد وتعاطفت مع الشخص الآخر وكررت المعلومات بأسلوبك لكي تتأكد أن ما سمعته وأدركته هو المعنى الأساسي للرسالة، حان الوقت لكي تتكلم وتجيب عن استفساراته أو تجد لها حلاً في التحدي الذي يواجهه، وما ستقوله قد يكون السبب في تعقيد الأمور أو في تقوية الاتصال بطريقة إيجابية!

الإجابة الواضحة وغير الغامضة تجعل الشخص الآخر معك الصورة كاملة فتساعده على القرار الذي يريد أن يأخذه أما الإجابة المبهمة والغامضة فقد تسبب رد فعل سلبياً. أيضاً الإجابة المحددة التي تعطي المعلومات المطلوبة بعيداً عن المبالغة التي تسبب الملل والاختلاف تكون عاملاً مساعداً في التقييم والرد المحدد. ولكن الرد العام وكثرة الكلام قد تسبب ضياع الفرص وأيضاً العلاقات. لذلك من الأهمية في فن الاتصال الفعال أن يكون كلامك محدداً وقليلاً، وتكون إجاباتك واضحة المعالم.

9– الشكر الإنهاء الفعال:

(من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

يقول مستر برلاندو إن الابتسامة والشكر لهما مفعول السحر عند الناس، ونصحني أن أدرب نفسي يومياً عليهما في المرآة! وبالفعل بدأت وكان الموقف عجيباً وغريباً! وأنصحك أن تجرب ذلك بنفسك.

هنا فن الاتصال الفعال وقبل أن تنهي المقابلة يجب عليك أولاً أن تشكر الشخص الآخر على المقابلة ولو كانت المقابلة بسبب مشكلة تشكره على إخبارك بها وإعطائك الفرصة لمساعدته في حلها ، ولو كانت المقابلة مع صديق ما فاشكره على الوقت الطيب الذي قضيته معه. حتى بين الأزواج؛ فالشكر يسبب الشعور بالامتنان والبهجة ويجعل الشخص الآخر يشعر بالتقدير مما يساعد في دعم قوة العلاقة بينهما ويجعل الشخص الآخر يقدم خدمات أكثر؛ لأنه يعلم تماماً أنك تقدره وتقدر المجهود الذي يبذله في سبيلك.

أما عن الإنهاء الفعال فهو يعني أنه عندما تنتهي من المقابلة وتستطيع حل المشكلة فلا داعي لأن تقول شيئاً آخر قد يؤدي إلى فتح الأبواب لخلافات أخرى أو يفتح الحديث في شيء آخر. فيكون ذلك مضيعة للوقت بدون أي داع لذلك!

عندما تعلمت أساليب المفاوضات مع نقابات الموظفين تعلمت كيف أبدأ المفاوضات ومتى أنهيها ، وكان ذلك دعماً كبيراً جداً لإدارة الفندق، وذلك لأن استمرار الحديث بعد الانتهاء من المقابلة قد يفتح المجال لمناقشات وطلبات أخرى.

دعني أسألك:

هل تعرف متى تنهي مقابلة ما مهما كانت التحديات؟

لو كان جدولك اليومي أن تقابل أحد الأصدقاء لمدة ساعة ثم تذهب لموعد آخر هام بالنسبة لك، ووجدت أن المقابلة مع صديقك كانت رائعة وشعرت أنك تريد أن تقضي السهرة معه فماذا تفعل؟ هل تستمر معه وتلغي المقابلة الأخرى، أم تحترم المواعيد وتنهي هذه المقابلة مع صديقك

كما ترى الاتصال الفعال له استراتيجيات محددة وأساليب بسيطة جداً ولكنها فعالة قوية جداً وتساعد على بناء التوافق مع أي شخصية مهما كانت صعبة وتقوي العلاقات وتحسن الحياة الزوجية والعلاقات مع الأبناء والأصدقاء وتجعل حياتك أكثر بساطة وسعادة.

10 – المتابعة:

السر الأساسي في نجاح الإدارة والقيادة الحديثة هو التخطيط الاستراتيجي والمتابعة المحددة. فمن الممكن أن يكون المدير مخططاً م الطراز الأول، ولكن لو كانت متابعته ضعيفة فقط يضيع منه المجهود الذي بذله في التخطيط والتنسيق وتوزيع المهام، ولكنه إن لم يتابع خططه قد يفاجأ بمشاكل وتحديات لا حصر لها.

شركة آيتون العالمية كانت من الشركات القوية التي كانت تبيع كل شيء وأي شيء، وكانت تحقق أرباحاً سنوية تتعدى خمسمائة المليون دولار نفاجأ بقرارها غلق كافة محلاتها في العالم بسبب الخسائر الكبيرة التي حلت بها!! وعندما خرج المختصون من الحكومة الكندية ليبحثوا الأسباب التي أدت إلى الإفلاس وجدوا أن الإدارة كانت من أفراد العائلة وهم الشباب الذين لم يكن العمل في اهتمامهم الأساسي بل كان تركيزهم على شراء السياسات الفاخرة والملابس والسفر إلى الخارج،

والعجيب أن الإدارة العليا لم تلاحظ ما حدث إلا بعدما تراكمت الديون وطلب الديانة مستحقاتهم!! وفي التقرير الذي قدمه المختصون للحكومة الكندية هو ضعف الإدارة وعدم متابعة الإدارة العليا لما يحدث في السوق من منافسة وفوضى كانت تحدث في الشركة. كذلك في مجال المبيعات مهما كان البائع محترفاً وأقنع الزبون بالشراء من المحتمل جداً ألا يشتري منه الزبون مرة أخرى إن لم يتابع الخدمة المقدمة له بعد البيع.

انظر حولك تجد الأمثلة كثيرة في تحديات كبيرة تحدث كل يوم بسبب عدم المتابعة!!

قد نجد الأب الذي قرر أن يترك الحريات لابنه لكي يعطيه الثقة في نفسه دون أن يتابعه ويعرف أخباره يكتشف أن ابنه يدخن وأصبح مدمناً للمخدرات!!

لذلك لكي يكون اتصالك فعالاً يجب أن تتابع بنفسك نتيجة وثمار اتصالك لكي تتأكد من النتيجة المطلوبة وتحقق الهدف منها.

الوصايا العشر للاتصال الجيد:

هناك عدد من الوصايا لتحقيق الاتصال الجيد نذكر منها:

1 – حدد أهدافك بوضوح من عملية الاتصال.

2 – حدد بدقة إلى من تتحدث (المستقبل).

3 – قم بإعداد الرسالة بشكل سليم وكامل.

4 – اختر الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال.

5 – ليكن اتصالك وجهاً لوجه لتفادي سوء الفهم.

6 – استخدم لغة بسيطة وواضحة.

7 – لاحظ لغة الجسم Body Language لدى المستقبل.

8 – تابع ردود أفعال المستقبل.

9 – كن منصتاً جيداً.

10 – اختر الظروف المناسبة لعملية الاتصال.

الأشياء التي يجب مراعاتها عند الاتصال بالآخرين:

1 – تعلم كيف تعبر عن نفسك.

2 – تعلم كيف تستخدم شخصيتك.

3 – تعلم كيف تفكر في مشاكلك من جميع نواحيها.

4 – تعلم كيف تفكر في طريقة تفكير موظف ما بالنسبة لقرار معين لأنك ستضطر إلى تفسير هذا الشيء عاجلاً أو آجلاً.

5 – تعلم أن تلتزم بقراراتك بعد اتخاذها على أساس الحكم السليم والسير على سياسة الشركة بشكل منطقي.

6 – تعلم كيف تجعل صوتك متسماً بالثقة في النفس والهدوء واللطافة.

7 – أفسح المجال للأشخاص للتعبير عن أنفسهم أو التراجع أو الاختلاف معك في الرأي بشكل صادق ومنطقي.

معوقــات الاتصــــال:

هنـاك معوقـات عديـدة للاتصـال مـع الآخـرين نـذكر منهـا علـى سـبيل المثال:

1 – التعالي عند الحديث.

2 – السيطرة على الحديث.

3 – استخدام مصطلحات أو تعبيرات غير مناسبة.

4 – استخدام عبارات النقد اللاذعة باستمرار.

5 – محدودية الاتصال غير اللفظي.

6 – عدم متابعة المرسل بالنظر إليه.

7 – الإدراك الانتقائي.

8 – قصور اهتمام المرسل.

9 – قصور اهتمام المستقبل.

10 – قصور وسائل الاتصال.

11 – اختيار وسيلة الاتصال غير المناسبة.

12 – عدم الإنصات من جانب المرسل أو المستقبل.

13 – المقاطعة المستمرة عند الحديث.

14 – التسرع في الحكم أو التعديل على كلام المرسل.

15 – التهكم والسخرية.

16 – الأحاديث الجانبية.

17 – المجادلة خارج الموضوع.

18 – ضعف القدرة اللغوية لدى المرسل أو المستقبل أو الاثنين معاً.

19 – الفروق الثقافية بين المرسل والمستقبل.

احذر هذه الحالات السبع التي قد تؤدي إلى ضياع الاتصال:

1 – حالة المزاج المنخفض .

2 – حالة الطوارئ الداخلية.

3 – حالة التركيز السلبي.

4 – حالة الحكم والتعميم.

5 – حالة التأثير بالآخرين.

1 – حالة المزاج المنخفض:

هل سمعت شخصاً يقول: «أنا لا يوجد عندي مزاج اليوم لعمل أي شيء؟

ماذا تفعل؟ هل تتركه لحاله أو تحاول مساعدته على الخروج هذه الحالة؟

هل تشعر أحياناً أنه لا يوجد عندك مزاج أن تبذل أي مجهود على الإطلاق؟

ماذا تفعل لكي تخرج من هذه الحالة؟

هل سألت نفسك لماذا تشعر بهذه الحالة؟

حالة المزاج المنخفض تحدث لأسباب كثيرة، وهي تختلف من شخص لآخر، من هذه الأسباب:

1 – الشعور بعدم التقدير: أي إن الشخص لا يشعر بالتقدير من قبل الوالدين أو المدرسين أو من الأصدقاء أو من رئيسه في العمل أو حتى من شخص لا يعرفه سبب له مضايقات في الطريق أو سائق تاكسي لم يقف ليوصله..الخ.

2 – نقص الاحتياجات: مثل المال اللازم لدفع الديون أو الأشياء الأساسية أو شراء أشياء يحتاجها.

3 – لم يحصل على ما يتوقعه: مثل الطالب الذي يذاكر ويتوقع أن يحصل على درجات معينة ثم لا يجد ما توقعه.

4 – الشعور بالتقصير في شيء يريد أن يفعله: مثل الاستيقاظ مبكراً لصلاة الفجر، أو في تعلم لغة أجنبية، أو في تنقيص وزنه الزائد، أو البعد عن الغيبة والنميمة، أو الإقلاع عن التدخين... الخ.

5 – التحدث مع الذات السلبي والتفكير السلبي في تجارب سلبية حدثت في الماضي.

طبعاً القائمة أكثر بكثير من ذلك ولكني أردت فقط أن أجعلك تدرك أن حالة المزاج المنخفض تسبب الأحاسيس السلبية وتجعل أعصابك مشتعلة فنجد بعض الأشخاص عصبي المزاج لدرجة لا تطاق، أو شخصاً آخر يبتعد تماماً عن الناس فيفضل أن يكون بمفرده.

لاحظ أنك تعاني من حالة المزاج المنخفض . اذكر الله ثم ركز على شيء هام تحب أن تفعله أو شخص ما تحب أن تكون معه. المهم ألا تترك نفسك في هذه الحالة؛ لأنها من أسباب ضياع العلاقات والطلاق وضياع الفرص.

2 – حالة الطوارئ الداخلية:

هل كنت بمفردك وشعرت بأحاسيس سلبية ووجدتها تتصاعد بقوة؟

هل اختلفت مع شخص ما اختلافاً عادياً في الآراء ولكنك تصرفت بعصبية شديدة جعلت الشخص الآخر يتعجب من تصرفك؟

هل شعرت أحياناً أنك على وشك أن تنفجر؟

حالة الطوارئ الداخلية تبدأ بفكرة في الذهن فيرسلها المخ إلى الجسد فيتفاعل معها ويضيف إليها الأحاسيس وبذلك يحدث رد فعل جسماني شعوري فيعود هذا التفاعل إلى المخ ومنه إلى الذهن فيزداد قوة ثم يرسل الذهن الفكرة مصحوبة بالأحاسيس ورد الفعل الجسماني مرة أخرى إلى الجسد ومنه إلى الأحاسيس وهكذا تتصاعد الفكرة وتتفاعل مع الجسد والأحاسيس حتى يحدث الانفجار الداخلي، أي إن الشخص يشعر بالتغيرات الفسيولوجية وتحركات جسمه وتعبيرات وجهه وتنفسه وتشتعل أحاسيسه فتزداد الفكرة قوة وتصبح قوة مدمرة.

حالة الطوارئ الداخلية تعتبر من أخطر الحالات النفسية لو كانت سلبية فهي تضعك في مرحلة الهجوم أو الهروب وتجعل كل جزء منك مستعداً بكل طاقته للدفاع عنك.

كن حريصاً من هذه الحالة فهي من أخطر الحالات التي تخرج الشخص تماماً من الهدوء إلى الشراسة.

ركز على تنفسك وغير من وضع جسمك واترك تعبيرات وجهك ترتخي وتستريح حتى تشعر بالراحة تنتشر في جسمك.

لاحظ الفكرة الأساسية التي سببت كل ذلك ثم تعرف على رسالتها وغير إدراكك فيها.

كرر ثلاث مرات الحمد لله، الحمد لله.

3 – حالة التركيز السلبي:

أين تركيزك الآن؟

ركز على شخص تحبه ولاحظ أحاسيسك.

الآن ركز على شخص لا تحبه ولاحظ أحاسيسك.

ركز على شيء تحبه ولاحظ أحاسيسك.

الآن ركز على شيء لا تحبه ولاحظ أحاسيسك.

هل ترى ما حدث؟ أي شيء تركز عليه سواء كان ذلك ايجابياً أو سلبياً يؤثر على حكمك عليه وعلى أحاسيسك وسلوكك ونتائج حياتك. وبما أن العقل البشري لا يستطيع التركيز إلا على شيء واحد فقط في نفس الوقت. فعندما تركز على شيء ما فإن العقل البشري يقوم بإلغاء كل شيء آخر لكي يساعدك على التركيز على هذا الشيء. فلو كان تركيزك سلبياً لقام العقل بإلغاء كل شيء إيجابي وتعميم هذا الشيء السلبي

وتحريف المعلومة حتى تتماشى مع إدراكك واحتياجاتك في هذا الوقت وتسبب لك أحاسيس وسلوكاً ونتائج فتصبح هذه النتائج واقعاً يتسع وينتشر من نفس نوعه. التركيز السلبي يجعل أحاسيس وتصرفاتك سلبية فيسبب لك خسارة الفرص وأيضاً العلاقات.

فمثلاً لو ركز الزوج على شيء سلبي في زوجته سيقوم العقل بإلغاء كل شيء آخر لكي يساعد الشخص على هذا التركيز، ومن المحتمل أن يكون ذلك بداية لمشاكل التي قد تحدث بينهما ولتي قد تصل أحياناً إلى الطلاق.

ولو ركز الموظف على المشاكل في العمل فسيقوم العقل بإلغاء كل الإيجابيات فيشعر الشخص بالإحباط وقد يفكر في الاستقالة. وأيضاً لو ركز الشخص على المصاعب في الحياة لقام المخ بإلغاء كل الإيجابيات فتكون النتيجة التعاسة والشعور بالضياع وحتى الاكتئاب.

هل وضحت لك الرؤية؟ من اليوم كن حريصاً جداً من الإدراك السلبي. توقف تماماً ووسع آفاقك، وركز على الأشياء الإيجابية أيضاً وكرر الحمد لله. درب نفسك على ذلك حتى لا تقع في مطب التركيز السلبي وما دام التركيز يحدد المصير اجعل تركيزك على حب الله والارتباط بالله والتوكل على الله.

4 – حالة الحكم والتعميم:

كنت في برنامج تليفزيوني في إحدى الفضائيات وسألتني مقدمة البرنامج دكتور إبراهيم أريد منك أن تقول لنا شيئاً من الممكن أن يكون السبب في مشاكل وتحديات ليس لها أي داع؟ فقلت كلمة واحدة: **(لا تحكمـــي!)**

عندما نحكم على الأشياء فنحن نغلق على أنفسنا أبواب الاتصال والتفاهم. فلو حكمت على شيء ما على أنه سلبي فأنت بذلك تغلق كافة الأبواب في وجه هذا الشيء. ولو حكمت على الأشخاص فنحن نغلق أمامنا وأمامهم الأبواب فيضيع التوافق والاتصال معهم.

فمثلاً لو حكم الأب على ابنه أنه فاشل فهو يلغي كل شيء فيه نجاح عن ابنه و كلما رآه يراه من خلال الحكم وليس من الحقيقة وبذلك فهو يلغي الشخص ويبقى الحكم والتعميم.

ولكي لا تقع في مطب الحكم والتعميم استخدام ما أسميه استراتيجية الواحدة في المائة (1٪).

فقبل أن تحكم أسأل نفسك الأسئلة الآتية:

- هل ولو واحد في المائة يوجد هناك إدراك آخر؟
- هل ولو واحد في المائة يوجد هناك مكان للتسامح؟
- هل ولو واحد في المائة من الممكن أن يكون فهمي للموقف نفسه خطأ؟

استراتيجية الواحد في المائة ستمدك بالمرونة اللازمة للنظر إلى الأشياء من منظور مختلف وبذلك فأنت تحرر نفسك من سجن الحكم والتعميم الذي سبب للكثيرين ضياع الفرص وأيضا ضياع العلاقات .

وتذكر هذه المقولة التي ألفتها ضمن الأقوال والحكم وكتبتها في كتابي (غير حياتك في 30 يوماً).

(لو أعطيت الشخص اسماً وعنواناً

لفقدت الشخص وبقي لك الاسم والعنوان

ولضاعت منك الفرص وأخذت معها الأحلام!)

5 – حالة التأثير بالآخرين:

في رأي هناك خمسة أنواع من البشر:

النوع الأول: أشخاص لا يعرفون ما يريدون!

النوع الثاني: أشخاص يعرفون ما يريدون ولكنهم لا يعرفون كيف يستطيعون الحصول عليه!

النوع الثالث: أشخاص يعرفون ما يريدون وكيف يحصلون عليه ولكنهم لا يعتقدون أنهم قادرون على ذلك.

النوع الرابع: أشخاص يعرفون ما يريدون وكيف سيحصلون عليه ويعتقدون في قدراتهم على تحقيقه ولكنهم يتأثرون بآراء الآخرين مما يسبب لهم ضياع فرص حياتهم!

النوع الخامس: عندهم كل ماسبق ولكنهم لا يتركون العنان لآخرين حتى يتحكموا في أفكارهم بل إنهم يستمعون إلى الجميع فقط لتجميع المعلومات وتقييمها ثم اتخاذ القرار المبني على قيمهم هم.

التـأثر بـالآخرين وبأفكـارهم واعتقـاداتهم قـد يكـون لـه فائـدة ولكـن في بعـض الأحيـان قـد يكـون السـبب الاساسـي في ضـياع الفـرق والأحـلام وأيضـا العلاقات الاجتماعية والزوجية. دعني أسألك:

هل تأثرت برأي أحد وسبب لـك ذلـك أن تفقـد العلاقـة مـع شـخص مـا كـان عزيزاً عليك؟

هل تأثرت برأي أحد لدرجة أنك تركت هدفاً كنت تريد تحقيقه؟

انظر حولك ستجد حالة التأثر بالآخرين منتشرة بقوة في أي مكـان وفي كل ركن من أركان الحياة!!

لـذلك كـن حريصـاً جـداً علـى أن تشـرك الآخـرين في حياتـك، ولـو كنـت مضطراً إلى فعل ذلك فاختر الشخص المناسب لذلك واجعل الموضوع على شـكل حوار وليس رأياً فقط.

استخدم هذه المبادئ العشرة للتعامل مع الحالات السبع.

1 – الانفصال:

الانفصال هو العملية التي من خلالها تنفصل بأحاسيسك عن التجربة وتصبح المشاهد لها، وكأنك تشاهد فليما على شاشة أمامك وبذلك تستطيع تقييم الموقف بطريقة منطقية دون تدخل الأحاسيس فيصبح اتصالك هادئاً وإيجابياً.

2 – التنفس:

التنفس العميق بأسلوب (4 – 2 – 8) أي اشهق في أربع عدات، ثم احتفظ بالهواء لعدتين، أزفر في ثماني عدات، هذا النوع من التنفس يبعدك عن مرحلة التأهب ويضع ذهنك وجسدك وأحاسيسك في حالة من الراحة والهدوء فيكون ذلك عاملاً مساعداً هاماً في الاتصال الفعال.

3 – الاسترخاء:

التنفس هو بداية الاسترخاء وكلما كان الشهيق عميقاً والزفير أطول من الشهيق يدخل الذهن في مرحلة تسمى الألفا وهي مرحلة الاسترخاء والهدوء الذهني والجسماني ثم أعمل على إرخاء جسمك من أن تشنج واترك عضلاتك ترتاح وترتخي بذلك تكون في حالة هادئة تساعدك على الاتصال الفعال بدون انفعالات.

4 – بناء الصورة الذهنية:

لكي يحدث أي شيء في العالم الخارجي يجب أن يحدث داخلياً أولاً، ولما كان الإنسان يفكر بالصور فإن هناك ما يسمى بالصورة الذهنية التي يرسمها الإنسان لأي شيء قبل أن تخرج للعالم الخارجي فمثلاً الفلاح رأى الزهرة في داخله قبل أن يراها هو والآخرون في العالم الخارجي الملموس،

والرسم رأى اللوحة واضحة المعالم في داخله قبل أن يرسمها ويخرجها للعالم الخارجي لكي يراها الناس بالعين المجردة. وأيضاً المصور رأى الصورة أولاً في داخله. والنجار والحداد والدكتور والمهندس فكر معي تجد أن الصورة الذهنية موجودة في أي شيء وكل شيء، وهي تعتبر من أجل هدايا الله سبحانه وتعالى للإنسان.

لذلك قبل أن تدخل في اتصال مع أي شخص مهما كان تخيل نفسك في ذهنك أنت في هدوء تام مهما كانت التحديات ومهما كانت التعليقات ومهما كانت حدة أو قوة أو نبرة صوته. انظر إلى نفسك في داخلك وأنت واثق من نفسك ومتزن واتصالك فعال ورائع، وبذلك أنت تقوي صورتك الذهنية لكي تصبح متصلاً فعالاً.

5 – اكتشاف القيمة العليا:

فكر في تحد حصل في حياتك وسبب لك أحاسيس سلبية وأسأل نفسك: لماذا يوجد عندي هذا التحدي في حياتي ولماذا الآن؟

ما هي القيمة العليا التي يريدني الله عز وجل أن أعرفها ، أو أتعلمها بحيث تكون سنداً لي في المرحلة التالية من رحلة حياتي؟ ثم ادخل في مرحلة سكون وتأمل لكي تشعر بالقيمة العليا التي من الممكن أن تكون مثلا: الصبر، التسامح، العطاء ، البعد عن سلوك معين، أو التقرب أكثر من الله.

عندما تعرف القيمة العليا ستجد أن أحاسيسك هادئة وتدرك أن ما حدث لك حدث لسبب معين لكي يخدمك ويساعدك على الاتزان في الحياة.

وعندما تتعامل مع الناس بالقيم وبما يرضي الله سبحانه وتعالى تصبح من أفضل الناس في فن الاتصال الفعال.

6 – اكتشاف الدرس المكتسب:

الحياة ليست إلا مدرسة كبيرة تتعلم منها كل شيء، فأي تجربة تمر بك في حياتك ليست إلا درساً من دروس الحياة. فمثلاً لو عملت حادثة بسيارتك لا قدر الله قد يكون الدرس من ذلك هو الحرص في السواقة. ولو أصيب المدخن بسرطان في الرئة قد يكون الدرس هو الإقلاع عن التدخين وأيضاً في اللجوء إلى الله عز وجل بدلا من الهروب إلى ملذات مؤذية ولو فشل طالب في الامتحان؛ لأنه لم يكن يعطي أهمية للمذاكرة فسيكون فشله نقطة تحول في حياته تساعده على النجاح بتفوق. ولو طرد موظف من وظيفته فقد يكون ذلك الدافع أن يحسن من مهاراته فيتعلم لغة جديدة ويقوي نفسه في الأشياء التي يعتقد أنها كانت السبب في طرده من عمله. ولو فقد شخص ما كل ما عنده من أموال في استثمار فاشل فقد يكون الدرس قاسياً لكنه لو رجع في الزمن فلن يتصرف بنفس الطريقة: لذلك يجب أن تقدرك أن أي تحد تواجهه من تحديات الحياة ليس إلا درساً من دروس الحياة.

7– بناء الإيحاءات الإيجابية:

لو قال لك شخص ما أنت رائع! فماذا تشعر؟

ولو قال لك نفس الشخص كنت أعتقد أنك رائع ولكنني أنك لا تفهم أي شيء! فبماذا تشعر؟

نحن مخلوقات إيحاءات تتأثر بالكلمات والآراء سواء كانت من الآخرين أو منك أنت شخصياً أي أنك تتحدث مع نفسك سواء كان ذلك بالتفكير أو بالصوت المسموع!

لذلك عندما تتكلم مع نفسك بطريقة إيجابية وبأحاسيس قوية مرتبة مع ما تقول وتكرر ذلك وتستمر في التكرار أنت بذلك تؤثر على ذهنك وعلى الرسالة التي يرسلها إلى الجسد والأحاسيس فيتفاعل معها الجسد والأحاسيس فتنتشر بقوة تسري في عروقك وعضلاتك وتعطيك دافعاً وحماساً.

إليك مثلاً من الإيحاءات المؤثرة.

أنا واثق من نفسي، أستطيع إن شاء الله تحقيق هدفي مهما تكن الظروف.

أحب الناس واتصالي رائع مع أي شخص.

أكتب إيحاءاتك الخاصة بك والتي تعتقد أنها أكثر تأثيراً عليك ثم استخدمها باعتقاد وأحاسيس وسترى بنفسك النتائج المدهشة التي ستحصل عليها.

8- الاختبار في الماضي:

هو التدريب الذهني الذي يحدث التغيير الداخلي اللازم للتنفيذ الخارجي.

لكي تستخدم الاختبار في الماضي إليك الاستراتيجية التالية:

1 – فكر في التجربة السلبية التي حدثت لك مع شخص ما.

2 – تخيل نفسك وأنت تعود في الزمن إلى الوقت الذي حدثت فيه التجربة.

3 – تخيل نفسك بمهاراتك الجديدة والدرس الذي تعلمته من التجربة ومن الحياة وأنت تتصرف بطريقة إيجابية وفاعلية.

4 – عـد إلى الوقـت الحاضـر وفكـر مـرة أخـرى في التجربـة، سـتجد أن الأحاسـيس أصـحبت هادئـة وأن التجربـة أصـبحت مهـارة تسـتخدمها في حياتك.

9– الاختبار في المستقبل:

هـو نفـس التـدريب الـذهني الـذي اسـتخدمته في الاختبـار في الماضـي ولكـن هذه المرة تتخيل نفسك في المستقبل وضع نفسـك في موقف مشـابه قد يحـدث لـك وانظر على نفسك وأنت تتصرف بهدوء وثقة وحكمة.

10– بناء العادة الجديدة:

العـادات تحـدد المصير ! جملـة سمعتهـا منـذ الصـغر فبحثـت ووجـدت أن كـل شيء نفعلـه أو لا تفعلـه ليس إلا عـادة تعودنـا عليهـا وأصـبحت جـزءاً مـن تصـرفاتنا وطبيعة ثانية لنـا. العادة تبدأ بفكـرة بربطها الإنسان بالسـعادة والبهجـة ثـم يضـعها في الفعل ويستمر في تكـرار استخدامها حتى تصبح سهلة وتلقائية.

لكي تبني:

عادة الاتصال الفعال استخدم الاستراتيجية الآتية:

1 – فكر في السلوك الجديد الذي تريد أن يكون عادة عندك.

2 – اكتب على الأقل خمس فوائد تستفيد منها في وجود هذه العادة في حياتك.

3 – تخيل نفسك وأنت تتصرف بالسلوك الجديد وواثق من نفسك تماماً.

4 – أضف الإيحاءات اللازمة لتقوية إحساسك بالسلوك.

5 – ضع خطة بسيطة لوضع السلوك في الفعل.

6 – ابدأ في التنفيذ تدريجياً وكرر التنفيذ مع ربطه بأحاسيس قوية إيجابية.

7 – كرر التدريب حتى تصبح العادة جزءاً منك.

إستراتيجية الاتصال الفعـال (فـن خدمة العمـــــلاء) [1]:

وتعرف بـ (The Three V) لأن كل مكون فيها يبدأ بحرف V وأول مـن وضـع هـذه الإسـتراتيجية في كتـاب رجـل يـدعي الـبيرت ميهربيـان كـان سيكولوجيا من جامعة هاربرت وهذه الإستراتيجية تساعدنا في بعض المعلومات.

1 – الجزء البصري Visual وهذا يمثل 55٪ من وجهة الاتصال مع الآخرين:

تحركـات الجسـم وتعـبيرات الوجـه مهمـة بدرجـة كـبيرة في التعامـل مـع الآخرين فعندما تتحدث لابد من وجود ما يسمى Congruency أي أن نبرات صوتك وكلامك وتحركاتك وتعبيراتك كلها تقول نفس الشـيء كل يتماشى مع الآخر، فتجد مثلاً من يصف شيئاً جيداً على أنه فظيع أو رهيب وهنا الكـلام لا يتماشى مع وصف الشيء أو مع الشـيء نفسـه فتسـبب هنـا تـأثيرات سـلبية، وفي خدمة العملاء لكي تساعد الناس لابد أن يرتفع الصوت جزئياً والطاقة موجودة الكلام في الحل يجعل الشخص يطمئن أن أمامه شخص قوي سوف يوصله إلى الحل، ولكن إذا كان هناك سكوت سوف يزيد التوتر والقلق وعدم الاطمئنان.

[1] د. إبراهيم الفقي (2010م/ 1431هـ)، فن خدمة العملاء وكيفية المحافظة عليهم.

2 – الكلام 7٪ من وجه الاتصال:

الكلام 7٪ لأنه من الممكن أن يتغير ويتحول بسبب أن الشخص عندما توسع آفاقه يمكن أن يغير الكلام. حيث إن الكلام ليس له أي معنى غير المعنى الذي فهمته به والكلمة التي تخرج من الفم لا تعرف كيف يدركها من أمامك، والغرض منها في خدمة العملاء أن الكلمة الأولى تخرج من الإنسان تلقائياً من غير تفكير لأن أكثر من 90٪ من كل سلوكياتنا تلقائية، ومعظم حياتنا نعيشها بطريقة غير واعية.

3 – نبرة الصوت وحدته 38٪ من وجه الاتصال:

نبرة الصوت 38٪ حيث إنها تعطي معنى إلى الكلام وتفهم من خلالها حالة الشخص الذي أمامك فلهجة الصوت وحدته وقوته تعطي للصوت معنى وقوة، إن لم تكن تحب صوتك فلماذا يحبه الناس فلن يحبه الناس لذلك من الأشياء المهمة في خدمة العملاء أنه يجب أن تدرب صوتك وذهنك وشخصيتك أيضا.

- أفضل ما تراه في الخدمة هو الكلب فالكلب دائماً يريد أن يخدم صاحبه ويوفي له ويأتي له في أي وقت مهما كانت الظروف من أمامه.
- أعلى مرحلة في الاتصال هي التوافق أي الألفة والانسجام التام مع الناس حيث تجد نفسك مرتاحاً مع الآخرين.
- الشخص الأكثر مرونة يفعل شيئين: يتحكم في حياته، ويحقق أهدافه.
- أفضلكم عند الناس خدامكم، وخدمة العملاء تساعدك بصورة كبيرة في تحقيق أهدافك وزيادة أرباحك.

فن الإتيكيت في التعامل مع الغير[2]:

معاملتك مع الآخرين تحتاج منك أسلوباً منمقاً، ولائقاً، لذا نقدم لك «إتيكيت» خاصاً بالحديث مع الآخرين:

- وجهي كلامك للآخر بعد أن تناديه باسمه ثم عبري عن رغبتك صريحة في التصرف السليم.

---

(2) زينب صبحي، (2009)، فن الإتيكيت، ط1، القاهرة ، مؤسسة اقرأ للنشر والتوزيع والترجمة.

- شاركي في الحوار عند لقائك مع الآخرين.

- كلما كان صوتك منخفض كنتِ قريبة من القلوب . ومهما احتدت المناقشة فعليك ألا ترفعي من صوتك لأن الصوت العالي لا يفرض رأياً ولا يقنع أحداً.

- إذا ما قابلت استفزازاً من أي شخص فاجتهدي في عدم إثارة المشاكل وحاولي الانسحاب بدبلوماسية.

- لالالا .. لازمة غير محببة لدى بعض الناس عند اعتراضهم على رأي يختلف مع رأيهم، لا واحدة تكفي عند الاضطرار لاستخدامها.

- لا تقدمي النصيحة لأحد إذا طلب منك ذلك ولا تتحمسي لأي شيء من نفسك.

- لا تتحدثي وفي فمك قطعة لبان فهذا تصرف غير لائق، وبالمثال من تتحدث أو يتحدث وفي فمه سيجارة.

- إذا وجهت لكِ التحية بخصوص ملابسك المناسبة فلا داعي لأن تبخسي نفسك قدرها فتؤكدي أنها «قديمة» أو «رخيصة» أو «لا تسحق الثناء» أو أي صفة تقلل من شأن ملابسك.

- احذري البعث بمفاتيحك واحذري العبث باكسسوارك أو حقيبة يدك أثناء الكلام، لأنه يصرف انتباه الآخرين السامعين لك.

- إذا أخطأ أحد الأشخاص في حضرتك في نطق كلمة ما ثم أعاد تكرار هذا الخطأ، فمن الأحسن ألا تذكري له شيئاً عن خطئه وتدعيه يكمل كلامه، أما إذا كان صديقاً حميماً ولا ينزعج من انتقادك، فبإمكانك أن تسأليه بطريقة عادية، «هل تنطق هذه الكلمة هكذا؟ لقد سمعتها تلفظ كذا».

- إذا كان محدثك من هواة مقاطعة الآخرين أثناء الكلام وتكررت مقاطعته لكلامك أكثر من مرة، فأفضل حل لذلك هو النظر إليه والقول به بتهذيب لحظة من فضلك، إذا سمحت أود أن أشرح وجهة نظري ثم أترك الكلام لك.

تعلم كيف تقول لا دون أن تغضب الآخرين[3]:

تأثرت تصرفاتنا وحياتنا الشخصية بعوامل كثيرة جعلتنا نعتاد على الخوف من قول كلمة «لا» ولكننا فقط نقول «نعم» تجاه أي شيء فينتهي بنا الأمر إلى فقدان أنفسنا وأوقاتنا وأعمالنا وأحياناً علاقاتنا أو ثقتنا بأنفسنا.

فنحن نفشل لأسباب كثيرة في أن نقول للآخرين «لا» وندعو الآخرين لاتخاذ قرارات والقيام بأعمال لا توافق رغباتنا.

لقد توارثنا في العرف والتقاليد والعادات الخير الكثير ولكننا ورثنا معها الخوف من قول «لا » للمعلم بالمدرسة حتى وإن كان يخطئ في الدرس، وعدم الأدب في رفض أوامر والدك ووالدتك حتى لو كان فيما يخصك أنت لأنهم أعلم منك، إن الموظف الغبي فقط هو الذي ينطق بكلمة «لا» أمام مديره....!!

(3) د. أحمد قدوس (2010)، المهارات السبعة للتواصل والاتصال الفعال.

البعد الأخلاقي لكلمـة ..... لا :

كثيراً ما نتصرف جميعاً بتلقائية عندما يطلب منا الآخرين شيئاً ما ، فنحن لا نتقبـل فكـرة أن نـرفض طلبـاً لشـخص نعرفـه ونقابلـه كـل يـوم في حياتنـا الشخصية أو العملية أو حتى لا تعرفه؟؟

فشهامة الشرقيين والعروبة والنبل وخدمة الآخرين تتحول أحيانـاً إلى كلمـة «نعم» عندما نشعر بـالحرج مـن كلمـة «لا» خوفاً مـن أن تنقص مـن ذاتنـا أو عـدم قدرتنا على أداء وظيفة معينة أو حتى انشغالنا بأمور أخرى في حياتنا.

وإليك طريقة سليمة عملية وأخلاقية لرفض طلبات الآخرين :

1 – حدد الهدف من المطلب الذي تتلقها والذي عليك أن تجيب عليه بالقبول أو الرفض.

2 – استمع جيداً ولا تظهر بادرة رفض أو قبول قبل أن تسمع للطلب كاملاً بكل تفاصيله.

3 – قول فوراً لنفسك ولمحدثك بأنك بحاجة إلى التفكير وكرر ذلك دائماً حتى نتدرب على تلك المهارة (التفكير قبل الرد).

4 – فكر فعلياً بجدية مع دراسة مواعيدك وارتباطاتك والتكاليف التي تتحملها عند موافقتك أو رفضك.

5 – تخلص بهذه الطريقة من الضغط النفسي أو العقلي عند استعجالك للرد حتى لو ترد بعد فترة قصيرة من الساعات أو الأيام.

6 – مع مرور الوقت لن تجد صعوبة في رفض المهام أو الأعمال التي لا ترغب بها.

مهـــارة قــول « نعـــــم»

الشـخص المتـزن النـاجح حقـاً يعـرف متـى يقـول «لا» ومتـى يقـول نعـم ولمـاذا وكيف وأين يقول كلا منهما لا يقع في دائرة التردد ولا يقول كلمة إلا إذا كـان بالفعل يعنيها.

كيـف تقـول «نعـم»:

قبل أن تقول «نعم» اسأل نفسك هذه الأسئلة:

1 – (القرار) هل نعم هي القرار النهائي؟

2 – (الاختيار) هل بعد «نعم» اختيارك تحتوي عليها وتفاصيل أخرى؟

3 – (الوقت) متى يكون الوقت المناسب فعلاً لقول نعم؟

4 – (العواطف) هل أنت بمشاعرك وحواسك تقبلت ما ستفعله بعد نعم؟

5 – (المسئولية) هل حددت حقوقك وواجباتك المترتبة على الموافقة؟

أخلاقيـات كلمـة «نعـم» :

1 – هل ستتحمل مسئولية موافقتك وقولك كلمة «نعـم»؟

2 – هل ستلبي وتوفي باحتياجات الآخرين بشكل جيد ومناسب لما يريدونه أو يتوقعونه منك؟

3 – هل ما ستقوم به نافع لك ولهم وللآخرون ولن تضر أو تؤذي به غيركم؟

4 – هل ستحقق المطلوب في وقته ودون الضرر بمصالحك أو مصالحهم؟

5 – هل عندما تقول «نعم» ستشعر بالرضا عن نفسك وقبولك لموافقتك وتتحمل المسئولية تجاه قراراتك؟

6 – هل هذا العمل لن يخالف القانون أو الدين أو اللوائح المعمول بها في مؤسستك أو بلدك؟

فرق بين الإنسان وسلوكه :

لا تعامل الإنسـان على أنه سلـوك.

فمثلاً: عندما يوجد ابن مدمن في أسرة ما ، فماذا سيفعل الأب والأم معه؟؟ من المتعارف عليه توجيه كلمات سلبية) أنت عار – أنت كارثة (ولكن هذا هو الخطأ الأكبر لأنك إذا أرت أن تنقض شخص فكن حريص أن تنقض السلوك وليس الشخص ذاته لأنه سيبدأ في الدفاع عن نفسه بواسطة تبرير سلوكه بأنه صحيح، بل من المفترض إذا أردت أن تنقض سلوك شخص فذكره بإيجابياته ثم انتقد السلوك السيئ فقط.

فعندما يفهم الأب ذلك فيغير كلماته إلى كلمات إيجابية (أنت رائع – أنت عاقل – أنت جميل ولكن ما تفعله يدمرك) ثم يرشده.

فرق بين السلوك والنية:

إذا سرق إنسان ليطعم أولاده.

ولد في المدرسة يقطع كراريس زملاؤه.

وتذكر دائماً:

(الإنسان تحترمه وتحبه – والسلوك تقيمه – إقبل الإنسان وأرفض السلوك وحاسبه على السلوك – وليس النية).

يقول الدكتور إبراهيم الفقي «إن كثير من العلاقات القوية تنتهي لأننا لا نفرق بين الشخص وسلوكه، أي أننا عند حدوث خطأ ما من أحد الأصدقاء أو المقربين لاترى في هذا الشخص لا الجوانب السلبية لأن العقل يبني أحكامه ومواقفه على آخر تجربة لعممها ويدعمها، بمعنى أن آخر تجربة سلبية – أي المشكلة – يأخذها العقل ويبني عليها

ويدعمها بكل ما هو سلبي عن هذا الشخص، بل إنه أحياناً يقلب المميزات إلى عيوب ، وينصح بأن نفرق بين الشخص وسلوكه كما يجب أن تسأل نفسك هل لدى هذا الشخص رصيد من الصفات أو المواقف التي يمكن أن تشفع له لأسامحه؟

قصة وعـبرة:

- قال رسول الله ﷺ عن عبدالله بن مسعود: «أن قدمه في ميزان الله يوم القيامة أثقل من جبل أحد».

فكيف كان سلوكه حتى يشهد له بذلك رسول الله ﷺ؟ وهذا أحد أعماله.

- ذهب يوماً إلى السوق ومعه دراهم يريد أن يشتري بها طعاماً له فأتاه سارق فسرقها منه فظل الناس يدعون على السارق وهو يقول لهم: لا تدعوا على السارق وأنا صاحب الدراهم فسأدعو له وأنتم تؤمنون على دعائي. ثم رفع يده إلى السماء وقال: «اللهم إن كنت تعلم أن الذي سرق نقودي في حاجة إليه فبارك له فيها وإن كنت تعلم إنه في غير حاجة إليها فاللهم اجعلها آخر معصية له في حياته».

- عن أنس أن أعرابياً بال في المسجد فقام عليه بعض القوم، فقال رسول اللّه ﷺ : «دعوه لا تزرموه، فلما فرغ دعا بدلو فصبه عليه» قال أبو عبدالرحمن: يعني لا تقطعوا عليه.

معنى لا تزرموه أي اتركوه إلى أن ينتهي تماماً من تبوله.

ثم دعا بالأعرابي وقال له: إن هذه المساجد لا يصلح فيه شيء من الأذى أو القذر وإنما هي للصلاة وقراءة القرآن والتكبير.

فلنتأمل كيف فصل رسول اللّه ﷺ بين فعل الأعرابي وبين سلوكه فقد عذر الأعرابي وتفهم جهله وأمر الصحابة بعد ذلك بصب الماء على محل تبول الأعرابي وشرح الأمر له بكل لطف ويسر ثم قال لصحابته في نفس الواقعة في رواية أخرى للبخاري: فإنما بعثتم ميسرين ولم تبعثوا معسرين.

فرق بين السلوك والنية:

ENJOY THE WATER

إن السيرة الذاتية لحياة كل من الماهاتما، وغاندي، ومارثين لوثر، ونيلسون مانديلا، وباقة من الشخصيات الأخرى تطلعنا على أنهم وجدوا طريقهم للتسامح في أثناء وجودهم بالسجن لدق تبينوا وقدروا مشاعر الألم والرغبة في الثائر ولقد ساعدهم هذا التسامح في نقل هذه المشاعر إلى عوامل إيجابية للتغير عندما يخرجون في النهاية من هذا السجن ويوضح لنا التاريخ بأن تسامحهم لم يكن يعني تغاضيهم أو صفحهم عن هؤلاء الذين أدخلوهم السجن وسرعان ما أدركوا أن السجن الحقيقي إنما هو في عقولهم عندما تمتلئ بالخوف والغضب والشعور بالظلم وواكبوا هذه المشاعر للبدء في إحدى التغيرات التي ناضلوا من أجلها:

وتذكر أن:

- التسامح هو وصفة السعادة.
- وعدم التسامح هو وصفة المعاناة.
- التسامح يعني أن تتحرر من الغضب والأفكار الهدامة.
- التسامح يعني ألا تستبعد أي شخص من قلبك.
- التسامح ليس فقط من أجل الآخرين، ولكن من أجل أنفسنا وللتخلص من الأخطاء التي قمنا بها.
- والإحساس بالخزي والذنب الذي لا زلنا نحتفظ به داخلنا.
- التسامح في معناه العميق هو أن نسامح أنفسنا.

هذه الفرضية تدربنا على التأني في الحكم على الآخر بسرعة والتماس الأعذار لحين تجميع المعلومات الكافية إن كان الأمر يستدعي ويهمنا، فنفهم حقيقة الأمر من وراء السلوك المرصود.

وفي هذا قال الإمام علي كرم الله وجهه: «شر الناس من لا يثق بأحد لسوء ظنه ولا يثق به أحد لسوء فعله».

وقال رسول الله ﷺ : «أن الله حرم من المسلم دمه وماله وعرضه وأن يظن به السوء».

معنى المقاومة هو عدم التوافق:

«إن المقاومة هي تفكير تحول إلى مشاعر، فإذا غيرت الفكرة التي ولدت المقاومة، تختفي المقاومة وتزول».

بوب كونكلن:

عندما تتواصل مع شخص ما وتحس من خلال كلامه وتصرفاته بمقاومة لكلامك فمعناه عدم وجود توافق بنيكما.

وأنت مسؤول عن خلق هذا التوافق، خاصة إذا كان هذا الشخص يهمك أو تهمك النتائج المترتبة على التواصل معه.

إذا عليك بـ:

- الاستماع بانتباه واهتمام دون مقاطعة.
- الفصل: افصل ذاتك عن الموقف وركز على بلاغ المخاطب.
- الملاحظة والموافقة: لاحظ كلامه وحركات جسده وقم بموافقتها حتى تصل إلى بناء علاقة متوافق.

الشخص الأكثر مرونة يتحكم في النظام:

قرار صعب من رئيسك في العمل – تفقد القرار بمرونة سلبيات وإيجابيات وتقدمه له. إذا كان غاضباً ابتسم ولاتأنبه.

قصة الماء:

قصة مرونة الماء رائعة في قدرتها على تخطئ أي سد مهما كان، تبدأ بنزولها من الجبل إلى الأسفل بقوة، ولا يعيقها أي تعرجات أو صخور، قد يعترضها سد عال جداً، ولكن تتفاداه بأن تمر من فوق السد أو تهده.

قد تغوص في الأرض مكونة مياه جوفية إلى أن تصل إلى البحر فكم ن أيام وليال تستغرقها للوصول إلى الهدف؟!

اعلم:

إن الطريق إلى النجاح ملء بالعقبات والتحديات فتسلح بالمرونة لأنها تفتح لك الأبواب لخيارات عديدة تساعدك على تخطي التحديات والابتعاد عن الإحساس بالإحباط وقلة الحيلة.

فـلا تقـف أمـام الأشـياء وقتـل سـوف، سـوف، سـوف، فطـق تمتـع بالمرونـة وتوكل على الله.

كيف تطبع أثراً في من تقابل[4]:

1- الابتسامة.

2- اذكر أسماء الناس

3- البراعة في الحديث.

الابتسامة:

إن قسمات الوجه خير معبر عن مشاعر صاحبه، فالوجه الصبوح ذو الابتسامة الطبيعية الصادقة خير وسيلة لكسب الصداقة والتعاون مع الآخرين، إنها أفضل من منحة يقدمها الرجل، ومن أرطال كثيرة من المساحيق على وجه المرأة، فهي رمز المحبة الخالصة والوداد الصافي، أما المنحة والمساحيق فسرعان ما يتبين زيفهما فتنعدم الجدوى منهما، ولكن... هل باستطاعتك أن تزيف الابتسامة! أظن ذلك ممكناً، لكنه لم ينفع شروى نقير، فالصفاء في تلك الابتسامة هو الذي يطبع الأثر في نفوس من تقابلهم،

(4) دايل كارنيجي (2001)، كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس ، المكتبة الثقافية (بيروت)، الطبعة الثالثة.

لا توسيع ما بين الشفتين، ومن طبيعة النفوس البشرية أن تتخاطب عن طريق القلوب لا اللسان، أن الابتسامة المشرقة ذات أثر سحري جيب في نفوس الناس.

كلنا ننشد السعادة، ولكن السعادة لا تنبع إلا من داخل نفوسنا، فاحفظ هذا القول الجميل لوليم شكسبير مؤرخ النفس البشرية بحق، واذكر إبراهام لنكولن في حكمته: «ينال الناس من السعادة قدر ما وطدوا عزمهم على أن يصبحوا سعداء». أما رأيت في حياتك أطفالاً مقعدين يغمر وجهوهم البشر والحبور؟ إنهم سعداء لأنهم أفاضوا من قلوبهم سعادة على وجوهم.

وليس هنالك ما يحق له أن يحرمك من الابتسام، تذكر نعمة الله في وجودك، وفي منحه إياك درة ثمينة في رأسك هي العقل، فاستعملها قدر إمكانياتك، وحدد هدفك، ثم تقدم إليه بثقة، وأنا كفيل بفوزك.

لقد عُرف أهل الصين بالحكمة، ولهم في ذلك باع طويل، ومن روائع حكمهم قولهم: «إن الذي لا يُحسن الابتسام، لا ينبغي له أن يفتتح متجراً» وها أنت تراهم قد قرنوا النجاح في التجارة بابتسام التاجر، ولن يغرب عن بالك أن التجارة مجال رحب لبروز فن العلاقات بين الناس وإتقان حسن معاملتهم.

اذكر: أن الابتسامة لا تكف شيئاً ولكنها تعود بخير كثير، وهي لا تفقر من يمنحها مع أنها تُغني آخذيها، ولا تنس أنها لا تستغرق لحظة، لكنها تبقى ذكرى حلوة إلى آخر العمر، وأنه ليس هناك من هو فقير إلى درجة أنه لا يملكها ولا من هو غني إلى درجة أن يستغني عنها، وكن واثقاً من أنها راحة للمتعب، وأمل للبائس، وفيض سعادة للسعيد، وهي إن كانت لا تشتري أو تباع، فإن خيرها يعم آخذها ومعطيها.. فابتسم.. ابتسم...

الابتسامة لها من التأثير الكثير في امتصاص الغضب والشك والتردد ... مالا يشاركها غيرها... البطل هو الذي يستطيع التغلب على عواطفه ويبتسم... حتى في أصعب المواقف.. إذا دخلت على مجموعة... صافحهم وابتسم[5].

«يمكن لأمر يسير كابتسامة عابرة أن تسعد إنساناً.

(سم) د. محمد العريفي (2008): استمتع بحياتك، دار ابن عمر.

ماذا يحدث إذا كنت في أحد محلات البقالة وبدلاً من أن تتجول بلا هدف بين المنتجات بادلت كل من يقابلك ابتسامة سعيدة؟

ماذا يحدث لو تبادلت التمنيات الخالصة مع الغرباء؟»[6].

يمكن إخراج الكراهية من القلب بالابتسامة والمصافحة.[7]

2 – اذكر أسماء الناس:

الواقع أن أحب الأسماء للإنسان هو اسمه الشخصي.

كان نابليون إمبراطور فرنسا يحفظ اسم كل من يتعرف إليه، وقد لا يسمع الاسم جيداً، فيطلب من صاحبه إعادة لفظه بصوت مسموع، فإذا كان الاسم غريباً نوعاً ما، طلب الإمبراطور من الشخص تهجئته، ثم يحدث الإمبراطور صاحبه متعمداً أن يذكر ذلك الاسم مرتين وربما أكثر في عباراته وبهذا يثبت في ذهن الإمبراطور شيئان: اسم الرجل وصورة صاحب الاسم...

وهكذا إذا أردت أن يحبك الناس.. فاذكر أسماءهم لأن اسم الرجل هو أحب الأسماء إليه.

---

(6) أنتوني روبنز (2005): خطوات عظيمة، مكتبة جرير، ط2.

(7) أنتوني روبنز (2001): قدرات غير محدودة، مكتبة جرير.

3- البراعة في الحديث:

إن الناس لا يريدون منك أن تظل تتحدث عن تجاربك وخبراتك، فلهم خبراتهم أيضاً، وخير محدث هو من يستمع يشغف إلى الآخرين..

إن عظماء الرجال وحدهم هم الذين يصدق معهم هذا القول، وهذا رأي فيه كثير من احتقار الآخرين. فكل الناس عظماء في نظر أنفسهم، ومن منا لا يعتبر نفسه جديراً بالاهتمام به، ما هي مجلة ريدرزدايجست تقول:

«إن أكثر الناس يستدعون الطبيب لا ليفحصهم، بل ليستمع إليهم»، أي أنهم يودون أن يجدوا «مستمعاً» يشعرهم بالأهمية و«العظمة».

«حين تكون في جماعة، حاول أن تستأثر بالحديث كله، قاطع من يحاول أن يتكلم منهم، ولا تضع لأحد، فليس فيهم الأريب اللبيب إلا أنت، أن ما يمكن أن يتحدثوا به هراء لا معنى له، فلماذا لا تجود عليهم بالدرر من حكمتك!»

إذا فعلت هذا كنت كمن يطرد الناس عنه طرداً ، وهذا ما يقوله د.نيقولاس بتلر عميد جامعة كولومبيا :

«إن الذي يتكلم عن نفسه فقط لا يفكر إلا في نفسه فهو أناني، ومثل هذا الرجل جاهل تدعو حالة إلى الرثاء على الرغم من أنه قد يحمل أعلى الشهادات العلمية».

إنني أنا وأنت نحب التحدث عن نفسنا ، فلماذا لا نقبل ذلك من الآخرين! إن سؤالاً توجهه إلى الرجل «وأنت على يقين من أنه ستسره الإجابة عليه» لهو أوقع أثراً في نفسه من معروف حقيقي تسديه له، فإذا أردت أن تكسب براعة في الحديث وأن يحبك الناس فعليك أن تكون:

«مستمعاً طيباً ، تشجع محدثك على الكلام عن نفسه».

كيف تنتقد الآخريـن..

الانتقاد هو إصلاح الغير مع ضمان عدم إثارة البغضاء في قلبه.

أنـت وأنـا ، والنـاس جميعـاً يكرهـون أن ينتقـدهم غيرهـم، إلا أننـا جميعـاً كثيراً ما نفعل أفعـالاً تسـتدعي الانتقـاد ، فـإذا وددت انتقـادا الغير وكـان هنالـك موجب حقيقي لذلك، كيف تفعل؟

«ما أجمل ثوبك، إنه يظهرك فاتناً ،مالك توردت وجنتاك، لقد قلت ما قلت لأروح عنك، ولأرجو منك أن تحافظي على مواعيد العمل».

على المنتقد أن يلجأ إلى التلميح بما يراه ناقصاً ولكن من طرف خفي.

فإذا أردت أن تنتـقد:

فألفت النظر إلى الأخطاء تلميحاً، وبكل لباقة..

تكلم عن أخطائك أولاً . . . وقدم اقتراحات مهذبــة :

بهذا حفظ للقائدين ماء وجهها...

فحاول دائماً أن تحفظ ماء وجه الآخرين...

احترم آراء الغير ولا تقل لأحد أنت مخطئ

لا تنقد نقداً عميقاً يكسر القلب ويذل النفس

انتقاء قاموسنا في التواصل

كلمات لها أهمية بالغة

إنني أقدرك شخصيا وأقدر لك جهودك	الكلمات الست الأكثر أهمية
إنني في الحقيقة فخور بك"	الكلمات الخمس الأكثر أهمية
ما هي وجهة نظرك	الكلمات الأربع الأكثر أهمية
من فضلك افعل	الكلمات الثلاث الأكثر أهمية
شكرا لك	الكلمات الاثنتان الأكثر أهمية
نحن	الكلمة الأكثر أهمية
أنا	أقل الكلمات أهمية

كن مبادراً:

يوم الثلاثاء صباحاً.

إنه يوم ممطر وكئيب.

في يوم كهذا.

قد نعذر إذا شعرنا نحن بالكآبة أيضاً.

ندخل في حالة من عدم الرضا باختيارنا كرد فعل للمحيط الخارجي ويبدو اليوم بأكمله سيئاً.

هل كنت سوف تشعر بأنك أفضل لو كان المناخ أفضل؟!

ماذا لو استطعت أن تحمل مناخك الخاص معك أينما ذهبت .. لو استطعت حمل مناخك الخاص معك لاخترت أن تكون سعيداً من داخلك مهما كان حالة الطقس من الخارج.

بغض النظر عن معاملة الناس لك.

هذا هو تعريف أن تكون **مبادراً**.

عكس أن تكون مجرد رد فعل.

أن تكون مبادراً يقضي أن تتحمل المسئولية أينما أن تكون شخص رد فعل.. فتتصرف وكأنك ضحية تكون ضحية الآخرين.. أو الطقس.. أو مزاجك المضطرب.

الحقيقة أن لدينا القدرة على اختيار طقسنا الداخلي بغض النظر عن الطقس الموجود بالخارج . في كل يوم .. ماذا سوف نختار؟؟!!![8].

(8) ستيفن آر. كوفي (2010): العادات السبع الأكثر فعالية. مكتبة جرير، ص20.

اعرف نظامك التمثيلي:

1 – البصري.

2 – السمعي.

3 – الحسي.

1 – **البصري:**

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صورة مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صورة وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى – انظر – يظهر – مشهد – وضوح – لمعان – ملاحظة – مراقبة – منظر – ألوان – ظلام – ظلال – شروق.

هذا الشخص تجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

2- **السمعي:**

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيراً وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيراً.

وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع – أنصت – إصغاء – صوت – رنين – لهجة – إزعاج – صياح – همس – ثرثرة – صهيل – زئير – رعد.

الشخص السمعي يتأنى في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة.

3- الحسي:

هـذا الشـخص ينصـب اهتمامـه الرئيســي علـى الشـعور والأحاسـيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك مـن خـلال مـا شـعر بـه ومـا أحـس بـه، ولـذلك فـإن قراراتـه مبنيـة علـى المشـاعر والعواطـف المستنبطة مـن التجربـة. هـذا الشخص تجد كلامه أكثر بطناً من سابقيه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها: شعور - إحساس - لمس - إمساك - حار - بارد - ضغط - شدة - ألم - حزن - سرور - ثقل - جرح - ضيق. وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التآلف معه.

اعـرف شخصيـتك:

ما هو اختيار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك؟

1 – ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

2 – ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

3 – ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدٍ؟

4 – في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

5 – إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

6 – في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

7 – خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

8 – ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟

9 – ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

10 – عند سفرك على متن طائرة ما الذي تبحث عنه؟

استقصـــــــاء

تقدير مهاراتك في الاتصال بالآخرين

من فضلك أجب عن الأسئلة التالية بصراحة وصدق، حتى تستطيع أن تقدر مهاراتك في الاتصال بالآخرين.

الاستقصاء:

1 – أحدد أهداف اتصالي مع الآخرين:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

2 – أستطيع أن أدرس سمات المستقبل للرسالة:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

3 – احاول إعداد الرسالة المناسبة المراد إرسالها:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

4 – اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال بالآخرين:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

5 – أستطيع التحدث مع الآخرين بكل ثقة:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

6 – أحترم تساؤلات الآخرين:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

7 – اهتم بردود الأفعال عند اتصالي بالآخرين:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

8 – أكون منصتاً جيداً عندما يتحدث الآخرون معي:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

9 – أسجل الملاحظات عند مناقشة الموضوعات المهمة مع الآخرين:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

10 –أستخدم وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

11 – أفضل الاتصال وجهاً لوجه:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

12 –اشعر بالثقة بالنفس :

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

13 – اتمكن من أرسال الرسالة الصحيحة للشخص المناسب:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

14 – أنا خلوق عندما أتقابل مع الآخرين:

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

التعليمـات:

1 – أعط لنفسك درجتين في حالة الإجابة بـ«نعم» عن أي سؤال.

2 – أعط لنفسك درجة واحدة في حالة الإجابة بـ «إلى حد ما» عن أي سؤال.

3 – أعط لنفسك صفراً في حالة الإجابة بـ«لا» عن أي سؤال.

4 – اجمع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

أ – إذا حصلت على 24 درجة فأكثر فأنت ذو مهارة مرتفعة في عملية الاتصال بالآخرين. ننصحك بالاستمرار على هذا المستوى.

ب – إذا حصلت على 17 – 23 درجة فإن مهارة الاتصال لديك متوسطة. حاول تحسينها.

ج – إذا حصلت على 16 درجة فأقل فإن مهارة الاتصال لديك ذات مستوى منخفض. عليك أن تحدد نقاط ضعف، وأن تستفيد من الوصايا السابق الإشارة إليها.

وتقدم لنا سلسلة الإدارة المثلى في كتاب التواصل الفعال استقصاء لتقدير مهارتك في الاتصال في بيئة.

المراجـــع

- إبراهيم الفقي (2010م/ 1431هـ): **فن خدمة العملاء وكيفية المحافظة عليهم.**
- أحمد قدوس (2010): **المهارات السبعة للتواصل والاتصال الفعال.**
- أنتوني روبنز (2001): قدرات غير محدودة، مكتبة جرير.
- أنتوني روبنز (2005): **خطوات عظيمة**، مكتبة جرير، ط2.
- دايل كارنيجي (2001): **كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس**، المكتبة الثقافية (بيروت)، الطبعة الثالثة.
- زينب صبحي (2009): **فن الإتيكيت**، ط1، القاهرة، مؤسسة اقرأ للنشر والتوزيع والترجمة.
- ستيفن آر. كوفي (2010): **العادات السبع الأكثر فعالية.** مكتبة جرير.
- محمد العريفي (2008): **استمتع بحياتك**، دار ابن عمر.
- مدحت محمد أبو النصر (2006) : **لغة الجسم** "دراسة في الاتصال الإنساني غير اللفظي".